

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
COMUNICACIÓN SOCIAL

Trabajo previo a la obtención del título de:
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:
ANÁLISIS COMUNICACIONAL DE LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO
INTEGRADO DE SEGURIDAD PARA LA DIFUSIÓN EN SU
DENOMINACIÓN COMO ECU 9-1-1.

AUTORAS:
NATHALIE PAMELA GRANJA CEVALLOS
KARLA MARLENE DÍAZ TITUAÑA

TUTORA:
MARÍA DEL CARMEN RAMIREZ SOASTI

Quito, febrero del 2019

Cesión de derechos de autor

Nathalie Pamela Granja Cevallos con C.I. 1726561622 y Karla Marlene Díaz Tituaña con C.I. 1718601451, manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras del trabajo de titulación intitulado: "Análisis comunicacional de las estrategias del Servicio Integrado de Seguridad para la difusión en su denominación como ECU 9-1-1", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título: Licenciadas en Comunicación Social, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.


En la aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en la condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribimos este documento en el momento que se hace entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nathalie Pamela Granja Cevallos

1726561622

Quito, febrero del 2019



Karla Marlene Díaz Tituaña

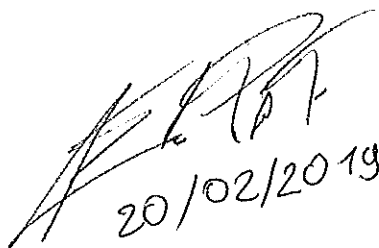
1718601451

Quito, febrero del 2019

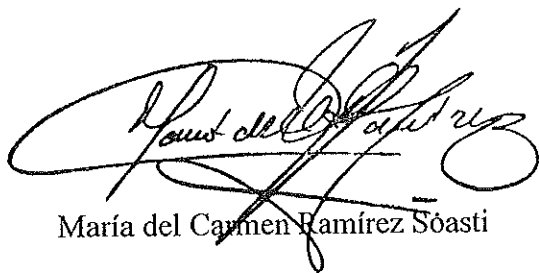
Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el artículo académico, "Análisis comunicacional de las estrategias del Servicio Integrado de Seguridad para la difusión en su denominación como ECU 9-1-1" realizado por Karla Marlene Díaz Tituaña, con C.I. 1718601451 y Nathalie Pamela Granja Cevallos con C.I. 1726561622, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, febrero del 2019



20/02/2019



María del Carmen Ramírez Soasti

1707887343



Oficio Nro. SIS-DCS-2018-0012-OF

Quito, D.M., 28 de septiembre de 2018

Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN EN LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN "ANÁLISIS COMUNICACIONAL DE LAS ESTRATEGIAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD PARA LA DIFUSIÓN EN SU DENOMINACIÓN COMO ECU 911.

Señora Doctora
Maria del Carmen Ramirez Soasti
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
En su Despacho

De mi consideración,

Es respuesta al oficio firmado por usted, en el que se solicita: *autorización y apoyo para la realización de la investigación intitulada "Análisis comunicacional de las estrategias del sistema integrado de seguridad para la difusión en su denominación como ECU 9-1-1"*, misma que será llevada a cabo por las estudiantes Karla Marlene Díaz Tituaña y Nathalie Pamela Granja Cevallos, informo a usted que como Directora de Comunicación Social del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, autorizo la misma; sin embargo, es necesario realizar una precisión en el tema de la tesis, ya que la denominación correcta de la institución es Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

A continuación detallo las campañas digitales que actualmente son parte de la estrategia comunicacional del ECU 911. Además, ingresando a nuestras cuentas de redes sociales podrán encontrar material sobre estas campañas para su análisis.

- ¿Qué hacer antes durante y después de un sismo?
- Postal ECU 911
- Como reportar correctamente una emergencia al 911
- Rotulación de lugares comerciales y de afluencia masiva de personas
- Redes sociales informativas
- Traslado de Valores
- Usa bien el 911
- Buenos días / Buenas noches
- Primer Respondiente
- ECUTips
- En época de lluvias
- Estadio Seguro
- Feriado Seguro
- ECU911 Conmigo

Para finalizar, me permito precisar que la información que se entregará en el marco de la

Dirección: Calle Julio Endara S/N. Sector Parque Ilichimbía • **Código Postal:** 170403 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593-2 3800 700

www.ecu911.gob.ec



Oficio Nro. SIS-DCS-2018-0012-OF

Quito, D.M., 28 de septiembre de 2018

realización de este trabajo de tesis, será de uso académico.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Mishel Alexandra Arcos Meneses
DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Referencias:

- SIS-DGDA-2018-2381-E

Copia:

Señor Ingeniero
Ruben Francisco Robayo Araque
Director General, Encargado



MISHEL
ALEXANDRA ARCOS
MENESES

Dirección: Calle Julio Endara S/N. Sector Parque Itchimbia • Código Postal: 170403 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593-2 3800 700

www.ecu911.gob.ec

Dedicatoria

Al culminar esta etapa de mi vida, quiero dedicar este logro a mi familia, quienes me han enseñado que el mejor conocimiento es aquel que se aprende por sí mismo. A mis padres, Carlos y Marlene, por su inmenso amor y sacrificio en estos años, gracias a ustedes he alcanzado cada meta que me he propuesto. Le agradezco a la vida por dármeles como padres y nunca me cansaré de reconocer lo mucho que hacen día a día por mí. A mis hermanos, Danny y Gabriela, por estar siempre presente en mi vida, acompañándome a pesar de que muchas veces la distancia nos separó, por ser ese apoyo incondicional y darme los momentos más felices de mi vida. Sin duda son los mejores amigos que la vida me puedo dar. Le agradezco a mi hermano Danny y a su esposa Vanessa, por darme al mejor regalo de la vida, mi sobrina Ariadny Zoe, a quien le dedico este logro y para quien espero ser una guía.

Dedico este logro a mis padres y hermana, Diego, Paulina y Alejandra quienes siempre me respaldan en el cumplimiento de más deseos y sueños. Junto a ellos mi agradecimiento a mí mamá Rosita, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su inmenso cariño y apoyo incondicional. A mi sobrino Ángel Francisco, porque te amo infinitamente y por estar todo el tiempo junto a mí, tomando un ejemplo de vida. A mi tío Washington por haber compartido momentos significativos conmigo, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti, como lo es para mí. A mi familia tanto materna como paterna por siempre compartir la felicidad de mis metas alcanzadas y finalmente quiero agradecer a mis amigos con quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional.

Agradecimientos

El presente trabajo de titulación, es el resultado conjunto del esfuerzo y dedicación de cuatro años que nos dejaron aprendizajes, experiencias y momentos inolvidables.

En primer lugar, nos gustaría agradecer a la Universidad Politécnica Salesiana por darnos la oportunidad de cumplir este sueño anhelado y llegar a ser profesionales.

A nuestra directora de tesis, Dra. María del Carmen Ramírez por su esfuerzo y dedicación durante todo el proceso de elaboración del presente artículo y a lo largo de nuestra carrera, brindándonos sus conocimientos, experiencia y paciencia para la culminar con éxito esta etapa.

También queremos agradecer al Dr. Fabián Vintimilla, por su visión crítica, sus consejos y sobre todo por brindarnos sus conocimientos que, fortalecieron la investigación.

Resumen

El artículo pretende mostrar los procesos de comunicación desarrollados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, considerando que la comunicación es una herramienta fundamental para el trabajo entre la institución y la ciudadanía. Se aborda conceptos de comunicación estratégica, participación ciudadana, seguridad ciudadana y política pública, que son la base para el trabajo institucional y la proyección de actividades de intervención que contribuyen a la seguridad integral de la ciudadanía. Para ello cuenta con el apoyo y coordinación de otras instituciones de respuesta inmediata a emergencias.

Como antecedente se debe conocer que el ECU 911 surge con la concepción de seguridad, basándose en la protección del ciudadano en trabajo conjunto con otras instituciones y el Departamento de Comunicación con el que se determinan lineamientos para el manejo comunicacional tanto a nivel local como nacional, de forma que exista un tratamiento adecuado de la información, difusión y posicionamiento de la institución.

A esto se suma que todas las instituciones públicas o privadas cuentan con un sistema de comunicación permitiendo que se desarrollen procesos interinstitucionales como es el caso del ECU 911 que, por medio de las estrategias que aplican se conviertan en una herramienta que sensibiliza, logrando un cambio en la sociedad y ofreciendo al ciudadano la posibilidad de tomar decisiones; es en estas circunstancias que la comunicación cobra importancia para que se dé una verdadera comprensión de la seguridad y la prevención.

Palabras clave: comunicación estratégica; participación ciudadana; seguridad; vinculación; desarrollo integral.

Abstract

This article aims to show the communication processes developed by the Integrated Security Service: “ECU 911” through an analysis that considers communication as a fundamental tool for work between the institution and citizens. To this purpose, it develops concepts like communication, citizen participation, citizen security and public policy, which are the basis for institutional work and the projection of intervention activities that contribute to citizens’ comprehensive security. It also includes support from other institutions of emergency.

As background for this article it must be known that the Integrated Security Service “ECU 911” emerges from the concept of security, based on the protection of citizens in joint work with the aforementioned institutions and the Communication Department, which determine guidelines for communication management at local and national levels, so that there will be an adequate treatment of information, dissemination and position of the institution.

Thus, the communication system that all organizations have, with a communication system allow inter-institutional processes to develop, as it happens in the case of the ECU 911, whose strategies may become a tool that sensitize and achieve changes in society by offering the citizen elements for decision making. Communication must become a priority so it can exist a true understanding of the importance of safety and prevention.

Keywords: strategic communication; citizen participation; security; comprehensive development

Índice

1.	Introducción	1
1.1.	Comunicación desde una perspectiva estratégica	2
1.2.	Comunicación Estratégica una herramienta para el cambio	4
1.2.1	Stakeholders	5
1.3.	La comunicación institucional y su vinculación con la ciudadanía	6
1.4.	Planificación estratégica y su importancia en la seguridad.....	10
1.5.	Participación ciudadana	11
1.6.	Seguridad ciudadana	13
1.7.	Marco Normativo de Seguridad	15
1.7.1.	Políticas Públicas	15
1.8.	Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1	18
1.8.1.	Comunicación Institucional Dirección de Comunicación.....	21
1.8.2.	Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	21
2.	Metodología	25
3.	Resultados	27
3.1.	Análisis e interpretación de resultados.....	27
3.1.1.	Resultados Cuantitativos.....	27
3.1.2.	Resultados Cualitativos.....	39
3.1.3.	Análisis de la gestión del Departamento de Comunicación del SIS ECU 911:.....	39
3.1.4.	Análisis del trabajo de los evaluadores de operaciones zonales del SIS ECU 911:.....	41
4.	Conclusiones	44
5.	Referencias bibliográficas.....	47
6.	Anexos	53

Índice de cuadros

Cuadro 1 Distribución de los Centros SIS ECU 911.....	22
---	----

Índice de tablas

Tabla 1 Edad	28
Tabla 2 Género.....	30
Tabla 3 ECU 911.....	31
Tabla 4 Actividades del ECU 911.....	32
Tabla 5 Como proceder ante una emergencia y a qué número llamar	33
Tabla 6 ¿Alguna vez ha llamado al ECU 911?	34
Tabla 7 Tiempo que tarda en llegar el ECU 911.....	35
Tabla 8 Instituciones articuladas al ECU 911	37
Tabla 9 Vinculación con la ciudadanía	38

Índice de gráficos

Gráfico 1 Edad.....	29
Gráfico 2 Género.....	30
Gráfico 3 ECU 911.....	31
Gráfico 4 Actividades del ECU 911.....	32
Gráfico 5 Como proceder ante una emergencia y a qué número llamar.....	33
Gráfico 6 ¿Alguna vez ha llamado al ECU 911?.....	34
Gráfico 7 Tiempo que tarda en llegar el ECU 911.....	36
Gráfico 8 Instituciones articuladas al ECU 911	37
Gráfico 9 Vinculación con la ciudadanía.....	38

1. Introducción

La investigación tiene el propósito de realizar un “Análisis comunicacional de las estrategias del Servicio Integrado de Seguridad para la difusión en su denominación como ECU 9-1-1”, a través de la utilización de la comunicación como una herramienta para la difusión y vinculación con la ciudadanía, logrando establecer interacción entre las diferentes instituciones de servicios de emergencia que se encuentran en constante relación con la comunidad.

A lo largo de este trabajo investigativo se pudo conocer cuál es la finalidad y en qué consiste la red de comunicación que posee el Servicio Integrado de Seguridad (SIS ECU 911). Considerando que es una institución que debe estar comprometida con la seguridad, salud y trabajo, ofreciendo un permanente servicio a la ciudadanía. Siendo así que el documento se desarrolla a partir del planteamiento de la problemática de investigación que analiza ¿Si el SIS ECU 911 realiza una adecuada comunicación para la vinculación con la ciudadanía?

Mediante una plataforma tecnológica y de comunicación el SIS ECU 911 da lugar a una adhesión e interacción de las distintas instituciones entorno a los eventos que se presentan y que la ciudadanía realiza. Esta “plataforma tecnológica ha permitido integrar en un solo centro de datos, todos los sistemas de comunicaciones de las diferentes instituciones que forman parte integral del Servicio y en caso que se lo requiera, permite la interacción entre los diferentes centros ECU 911 y las instituciones de emergencia a través un sistema de video conferencia confiable y redundante” (SIS ECU 911, 2016, pág. 59).

Para lo que fue necesario conocer, en primera instancia, el papel que juega la comunicación y las estrategias aplicadas por el SIS ECU 911 enfocadas en atender

emergencias a nivel nacional, mediante el uso de la comunicación estratégica y la comunicación institucional, las cuales generan nuevos procesos de interacción entre la institución y la ciudadanía enmarcadas dentro de una planificación estratégica que, permite impulsar al desarrollo de acciones orientadas a la innovación, fortalecimiento e interacción dentro y fuera de la institución.

Fue preciso establecer de igual manera un recuento del marco normativo de seguridad que rige al SIS ECU 911, de tal forma que se conozcan las políticas públicas que avalen y sustenten los procesos factibles que se deben seguir como respuesta a las necesidades de la ciudadanía. De igual manera, se hizo un recuento desde la conformación del ECU 911 hasta su transformación en el servicio que brinda en la actualidad.

La metodología que se aplica en esta investigación tiene un enfoque mixto al combinar lo cualitativo y cuantitativo que se expresa en los resultados de las entrevistas a los informantes del Departamento de Comunicación y evaluadores de videovigilancia y de llamadas y encuesta semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas a la ciudadanía. A esto se suma la información cuantitativa proporcionada por el SIS ECU 911.

1.1.Comunicación desde una perspectiva estratégica

La presente investigación da cuenta de las estrategias de comunicación aplicadas por Servicio Integrado de Seguridad ECU 91, socializada en su denominación (ECU nueve-uno-uno), en cuyo proceso tiene relevancia la comunicación utilizada como una herramienta que permite establecer una interacción con las demás instituciones de servicios de emergencia del país y la vinculación con la ciudadanía que responde “a una cultura de planificación y evaluación integral que reivindica al ser humano...” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 31) y garantiza la protección

ciudadana, como respuesta a una gestión que tiene una visión integral, inclusiva y preventiva.

Para ello es necesario comprender a la comunicación no únicamente como un concepto que se vincula a la interacción social, sino como un elemento importante e imprescindible para el trabajo de una institución como el SIS ECU 911 que, a través de distintas estrategias de comunicación promueve el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales que garanticen mantener una presencia activa frente a la comunidad con la finalidad de ofrecer un servicio y atención adecuados a la población. En este contexto, la comunicación estratégica: “interviene para generar una semiosis técnicamente asistida, un proceso semiartificial, en el que se diseñan significados previamente, para luego regular la asignación de significantes pertinentes” (Scheinsohn, 2009, pág. 92). Por lo que los procesos que se realizan deben tener coherencia en torno a lo que se pretende comunicar de forma implícita o de forma explícita, de igual manera los medios que se utilizan para este fin, con el objetivo de que los mensajes que se emiten apunten a una misma idea y también a la identificación corporativa.

En esa misma línea Garrido considera que la comunicación estratégica “es un proceso continuo e interactivo, en el que se deben producir espacios de sintonía entre los involucrados o transceptores en lenguaje comunicacional” (Garrido, 2015). Aspectos que se relacionan tanto con el modelo de gestión del ECU 911, como con la necesidad de trabajar en la generación de una cultura de prevención, la cual requiere del contingente de medios de comunicación para llegar a la población con mensajes que promuevan el sentido de seguridad ciudadana.

1.2.Comunicación Estratégica una herramienta para el cambio

La Comunicación Estratégica guía su labor a partir de la comunicación táctica que busca integrar todo un sistema de forma sinérgica y coherente, que comprende la teoría, práctica y aplicación de la estrategia. En concordancia a esto Scheinsohn señala que la comunicación estratégica:

comporta un marco ético, un cuerpo teórico siempre abierto, un conjunto de principios y un sistema integrado de soluciones para el abordaje, la gestión y la dirección de la problemática comunicacional, la que no debe ser reducida a cuestiones de relaciones públicas, relaciones con el periodismo, comunicación interna, publicidad, promoción, sponsoring, marketing, branding, lobbying, diseño, etc. Es cierto, todas ellas se ocupan de comunicación, pero de comunicación táctica. Esta propuesta sostiene que cada una de ellas debería estar enmarcada en una Gran Estrategia Comunicacional que responda a los propósitos políticos del Gobierno Corporativo (Scheinsohn, 2009, pág. 147).

Esto hace factible a que una institución establezca relaciones e interacciones con continuos intercambios de mensajes que se configura en distintos espacios para el diálogo con el público, permitiendo que la comunicación sea una herramienta que sensibiliza logrando un cambio en la sociedades y que, mediante las estrategias de comunicación ofrezca al ciudadano elementos para la toma de decisiones, cobrando importancia para que pueda existir una comprensión y una verdadera comunicación de acción social e interacción simbólica para la resolución de problemáticas, teniendo en

cuenta los públicos objetivos donde el emisor se encarga de decidir y elaborar objetivos que enmarcan el contexto al que se dirige una institución.

Se da comunicación estratégica cuando el público interno y externo reacciona y decide frente a un acontecer de cualquier naturaleza. Para ello Pérez (2008) citado por Salas señala que la comunicación estratégica se da a partir de ciertos lineamientos como:

- Intervención de stakeholders para todos los públicos.
- Los actores toman decisiones en función de su entorno.
- Es un objetivo dirigir y controlar las acciones de comunicación.
- Su intervención va más allá del público objetivo, mensajes y medios.
- Se establecen acciones de beneficio mutuo para ejecutar, controlar y evaluar

(Salas Forero, 2011, pág. 236).

2.1.1 Stakeholders

Frente a estos lineamientos los stakeholders¹, entendidos como los actores, autoridades, organismos, instituciones y ciudadanía que, son parte fundamental para el desarrollo de propuestas teórico prácticas con responsabilidad social, todo ello en un marco de procedimientos éticos para la institución, permitiendo que haya una comunicación responsable que debe indagar ¿cómo? ¿cuándo? y ¿por qué? Comunicar. Además de una visión en torno a la economía que analiza su entorno interno y externo lo que les permite detectar su buen o mal funcionamiento y de acuerdo:

¹Se considera que stakeholder como: “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” (Gonzáles, 2007, pág. 208).

Con la teoría de stakeholders se especifica y delinea las personas o grupos hacia los cuales se orientará la RSE²; con su introducción se ponen “nombres y caras” sobre los miembros de la sociedad que son de interés para los negocios, y hacia los cuales deben responder las organizaciones (Acuña, 2012, pág. 3).

En la misma línea para Gonzáles existen distintos tipos de stakeholders de acuerdo a: intereses particulares, grupales y universalizables que dan lugar a que: “Un stakeholders válido posee poder tanto de carácter estratégico o instrumental como comunicativo, es decir, generador de entendimientos y consensos acerca de intereses universalizables” (Gonzáles, 2007, pág. 210).

En este marco de análisis, la comunicación estratégica en las instituciones, se encarga de prever posibles acciones a futuro y aprovechar las oportunidades que giran en torno a los procesos sociales que se desenvuelven en la interacción del sujeto y el mensaje dentro del contexto de la institución. A partir del siglo XXI la comunicación estratégica toma nuevo enfoque como comunicación institucional, basados en objetivos a largo plazo que buscan la relación con sus públicos creando márgenes de competitividad.

1.3.La comunicación institucional y su vinculación con la ciudadanía

En la comunicación institucional su orientación ya no solo va estar enfocada en alcanzar los objetivos planteados, sino que va a cimentar sus bases en la comunicación

²Responsabilidad Social Empresaria (RSE) para Álvarez y Medina (2009) citado por Ospina y Sotelo puede considerarse como el conjunto de prácticas desarrolladas por la organización, por medio de las cuales los entes pueden introducir programas sociales en la búsqueda de la consecución de los objetivos corporativos, que no busque únicamente adquirir beneficios de la sociedad, sino que también se enfatice en devolverles todo el bien que le han hecho a la organización (Ospina & Sotelo, 2013).

como tal. Es decir, pasa a ser el objetivo que le dé posicionamiento a la institución, acompañado de estrategias y actividades continuas para que se mantenga en el mercado, desempeñando un papel de suma importancia y en condiciones de adaptarse a los cambios culturales que se desencadenan por las nuevas tecnologías que influyen de forma inmediata. En este sentido Dolphin, (2001) citado por Rodrich, entiende que:

Comunicación Institucional o Corporativa es una disciplina y un proceso de gestión que integra la actividad comunicativa de la organización. Se basa en la comunicación de la institución con stakeholders, aspira a una mayor toma de conciencia, comprensión y aprecio de su identidad y sus principios fundamentales, así como de los productos y servicios que ofrece (Rodrich, 2012, pág. 221).

En concordancia con lo mencionado Rodrich indica que la comunicación institucional es: “aquella función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externa con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de la organización” (Rodrich, 2012, pág. 228). Dándose énfasis en la cuestión estratégica de comunicación interna son quienes conforman la institución y pueden ser empresarios, accionistas y trabajadores; y, por otro lado, la comunicación externa son clientes, consumidores, proveedores, la comunidad, entre otros.

El respeto a las particularidades de las instituciones son fundamentales a la hora de construir vínculos, así lo entienden Tironi y Cavallo (2006), cuando afirman que ésta es “la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses u objetivos” (Apolo, Báez, Pauker, & Pasquel, 2017, pág. 525).

A criterio de Massoni, se tiende a evidenciar cómo el “[...] encuentro de las alteridades socioculturales es una nueva matriz de estilo académico y científico, que habilita otro registro de la cuestión comunicacional al re-ubicar su objeto de estudio desde el paradigma de lo fluido” (Massoni, 2012, pág. 63).

De acuerdo a lo señalado se puede entender que el abordaje se da a partir del acercamiento y la planificación de la comunicación interna y externa, logrando resultados que permitan alcanzar los objetivos, razón por la que la comunicación institucional recurre a las estrategias de comunicación que están articuladas a su vez con investigación, gestión y planificación, permitiendo realizar mejoras continuas en los procesos de planeación³ y evaluación⁴ de sus objetivos.

En esa línea para Apolo, Murillo y García (2014), la comunicación institucional se define como:

El conjunto de estrategias comunicacionales internas y externas enfocadas en el relacionamiento entre los actores y la institución, reconociendo sus contextos, tramas y escenarios para la construcción de objetivos conjuntos, aunando todos los esfuerzos para su consecución y vínculo con su entorno (Apolo, Báez, Pauker, & Pasquel, 2017, pág. 525).

Se comprende que el énfasis en la gestión de la comunicación tanto interna como externa considera elementos como la representación institucional, los discursos y la significación para el público y las instituciones, donde no se deja de lado a la

³Planeación “es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas” (López, 2013, pág. 2).

⁴Evaluación va instituyéndose como un requerimiento de la credibilidad, el conocimiento y la influencia en el campo de la comunicación [...] ayuda a mostrar que esfuerzos subjetivos y supuestamente intangibles, como es el caso de las estrategias para crear/promover/mejorar las relaciones con los públicos y ayudan a administrar problemas y conflictos, para evitar prejuicios en las entidades (Rivero, 2015, págs. 7-8).

planificación con relación a las estrategias y acciones que llevan a cabo una institución. Siendo vista como el elemento principal de los procesos de gestión que da lugar a las mejoras, logrando prever, evitar y resolver problemas y necesidades de la ciudadanía. En este sentido para Rodrich, la comunicación institucional “está marcado por un entorno globalizado, competitivo y cambiante. Empresas e instituciones se enfrentan con desafíos y oportunidades que requieren análisis y planteamientos cada vez más profesionales de la comunicación, tanto a nivel estratégico y como operativo” (Rodrich, 2012, pág. 219). Dándose una visión general de la comunicación como estrategia haciendo uso de herramientas como marketing, publicidad y asuntos públicos.

Otro aspecto a considerar dentro de la comunicación institucional es el cambio tecnológico que ha dado lugar a generar estrategias y técnicas de gran interés en el ámbito comunicacional para las instituciones debido a que se “populariza el uso de blogs y plataformas de microblogging como Twitter o redes sociales como Facebook. Se trata de herramientas valiosas para las relaciones con los medios, el control de la reputación y la promoción de productos y servicios” (Rodrich, 2012, pág. 220).

Permitiendo mediante estas técnicas que la institución pueda recolectar información, replantear ideas y tomar decisiones que vayan de acuerdo a los valores corporativos de misión y visión estrategia que, tienden a ser elementos que permiten una planeación efectiva que exige el conocimiento de la planificación estratégica para la consecución de los objetivos institucionales.

1.4. Planificación estratégica y su importancia en la seguridad

La planificación estratégica⁵ es factor necesario para el desarrollo institucional que considera a los planes, programas y proyectos, herramientas de planificación para el logro de objetivos específicos en los diferentes campos de intervención. De acuerdo con Almuiñas (1999) la planificación estratégica es:

[...] concebido como un proceso (conjunto de actividades y operaciones interrelacionadas entre sí, que producen un resultado sinérgico), que tiene como uno de sus objetivos básicos la formulación de la Estrategia institucional. Exige el ajuste continuo a las nuevas condiciones del entorno y contempla los posibles desarrollos futuros. Toma en cuenta variables, que la planificación tradicional no considera en todas sus magnitudes: variables políticas, los juegos de poder de los actores influyentes en la realidad social y los estudios de viabilidad, entre otras (Almuiñas Rivero & Galarza López, 2012, pág. 78).

Por ello es necesario diseñar estrategias con un lineamiento visionario, en donde “Se deben al menos formular los obstáculos previsibles” (Ander-Egg, 2003, pág. 30) y así visibilizar las diferentes amenazas y oportunidades que rodean a la organización. Este análisis situacional permite crear un plan estratégico como guía para enfrentar cualquier tipo de limitación, debido a que la planificación estratégica es un proceso sistemático que define objetivos y líneas de acción para la ejecución de proyectos a corto, mediano y largo plazo, para dar respuesta a las interrogantes ¿qué? y ¿cómo?

⁵Planificación Estratégica “[...] radica en lograr una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo. La técnica por excelencia del planeamiento estratégico son las matrices de evaluación y planificación de los productos y mercados de la empresa” (Ogliartri, 2017, pág. 78).

hacer en los tiempos establecidos, mediante la construcción de un plan estratégico que considera una mirada de futuro para el cumplimiento de su misión y visión.

Es importante así, entender a la planificación estratégica como un impulso para mejorar el desempeño de la institución, debido a que influye positivamente en ésta, permitiendo pensar a futuro, visualizando posibles escenarios de intervención y facilitando acciones innovadoras orientadas a la resolución de problemas. En este proceso es importante el liderazgo a la hora de enfrentar problemáticas críticas, eso permite proyectar nuevas estrategias de comunicación.

Así, la planificación estratégica considera posibles escenarios de ocurrencia para prever situaciones a intervenir, estableciendo estrategias que requieren de la intervención institucional oportuna y la participación de la ciudadanía. Estos aspectos son importantes para el fortalecimiento institucional la intervención oportuna y la mejora de los servicios.

1.5.Participación ciudadana

Para los gobiernos democráticos la participación ciudadana, es un factor determinante en la resolución de conflictos sociales, mediante la participación organizada de los ciudadanos para la consecución de objetivos y respeto de sus derechos; y, es desde esta perspectiva donde debe primar la transparencia, participación y la integridad pública. Por ello es preciso tener un referente de lo que implica ser parte de los procesos de cambio e intervención. De acuerdo a ello Ziccardi (2000) citado por Sánchez afirma que:

“La participación ciudadana es un componente fundamental de la gobernabilidad democrática puesto que, a diferencia de otras formas de

participación social, política y comunitaria, a las cuales no reemplaza, se refiere específicamente a la forma como los intereses particulares de los ciudadanos se incluyen en los procesos decisorios” (Sánchez, 2009, pág. 91).

En este sentido los ciudadanos toman decisiones que fortalecen los procesos democráticos y de inclusión social, participando activamente y expresando sus necesidades ante las autoridades; con ello demandar el derecho a ser escuchados y atendidos adecuadamente. Por otro lado para Sánchez González la relevancia de la participación ciudadana puede ser entendida como un proceso en el que se “[...] definen tres niveles de participación ciudadana: información, consulta y participación activa” (Sánchez González, 2015, pág. 53).

Con estas consideraciones que conceptualizan la participación ciudadana se podría comprender que el gobierno trabaja por y para el pueblo; y, en el caso de Ecuador, desde la Constitución del 2008 se hace hincapié en la participación ciudadana que se da con El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social que en su artículo 1:

“promueve e incentiva el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana; impulsa y establece los mecanismos de control social; y la designación de las autoridades que le corresponde de acuerdo con la Constitución y la ley” (Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2008).

Se entiende entonces que es un proceso en el que la ciudadanía genera nuevas formas de vincularse, entenderse y relacionarse para promover su inclusión en la toma de decisiones, a través del diálogo con los colectivos, el Estado y las distintas estructuras de la sociedad civil. Todas las acciones para y con la comunidad son elementos importantes para garantizarla seguridad ciudadana.

1.6.Seguridad ciudadana

Antes de definir lo que es la seguridad ciudadana es preciso referir a lo que se entiende por seguridad. En palabras de Foucault se trata de “[...] garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros” (Foucault, 2010, pág. 86) y de esa manera lograr conjuntamente entre la ciudadanía y el Estado una configuración para el control y seguridad, trascendiendo a una seguridad ciudadana proactiva.

En su sentido más amplio, la seguridad ciudadana, son acciones que un Estado desarrolla coordinadamente a través de las instituciones públicas y privadas para garantizar el bienestar común, erradicar los actos de violencia y garantizar la paz y convivencia armónica entre los ciudadanos.

Desde esta perspectiva para García Ojeda y Zambrano Constanzo la noción de Seguridad Ciudadana:

se asocia actualmente a las acciones de cuidado de la propiedad privada y la integridad personal de las personas que habitan especialmente en ciudades. Por tanto, está cruzada por la noción de delito, por lo cual, la seguridad de los ciudadanos se hace posible a partir de la vigilancia y el resguardo físico y se hace énfasis en las “medidas de seguridad” para evitar delitos que infrinjan la ley y que dañen a las personas (García Ojeda & Zambrano Constanzo, 2005, pág. 65).

De esta forma la seguridad ciudadana está dada por un contexto de transformaciones, participación personal y comunitaria la misma que favorece al desarrollo de autonomía y control, a la vez que mejorarlas condiciones de sociabilidad, generando entornos de seguridad.

En el caso de Ecuador, la Ley de Seguridad Pública y del Estado⁶ promueve el bienestar, seguridad, paz y desarrollo integral, por lo cual se pone en marcha distintos tipos de seguridad que favorecen al orden social como lo establece:

La presente ley tiene por objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, asegurando la defensa nacional, previniendo los riesgos y amenazas de todo orden, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado (Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2009, pág. 2).

En este sentido se promueve a que el Estado proteja a las personas y a la colectividad en general de todo tipo de efectos negativos que se puedan presentar, por lo que desarrolla actividades conjuntas con instituciones para la prevención ante el riesgo y entre estas está el SIS ECU 911, como un servicio de emergencia en beneficio de la ciudadanía que frecuentemente se encuentra en desarrollo e innovación de sus procesos para dar un servicio de calidad y en los ámbitos que determina la Ley:

Art. 3.- De la garantía de seguridad pública.- Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin

⁶Ley de Seguridad Pública y del Estado Título I Del objeto y ámbito de la Ley.

de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales (Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2009, pág. 3).

Es decir que el Estado debe sujetarse a ámbitos de derecho y garantías que tengan como prioridad la prevención y que con responsabilidad junto con las instituciones competentes faciliten a la ciudadanía seguridad integral.

1.7.Marco Normativo de Seguridad

1.7.1. Políticas Públicas

Las políticas públicas⁷ son acciones gubernamentales sustentadas en procesos de análisis, respaldadas en la factibilidad y el diagnóstico de problemas o situaciones determinadas para respuesta a las demandas de la ciudadanía, fomentando la participación de la sociedad conjuntamente con el Estado, creando lazos entre estos dos actores logrando un impacto directo a largo plazo.

Las políticas públicas direccionan la ejecución de acciones que buscan resolver los problemas públicos y mejorar la calidad y eficacia gubernamental. Es decir es una acción, en este sentido para Aguilar “Las acciones de gobierno, que tienen como propósito realizar objetivos de interés público y que los alcanzan con eficacia y aun eficiencia, son lo que en términos genéricos puede llamarse política pública” (Aguilar, 2012, pág. 59).

⁷Políticas Públicas corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados (Lahera Parada, 2002, pág. 4).

Sin embargo, en el caso de nuestro país, hay que comprender si la política implementada es una disposición administrativa que puede hacerse por el ejecutivo o por los funcionarios de alto rango, y que están dadas alrededor de un plan o programa que solo buscan consolidar y asegurar un régimen político.

Es entonces cuando su diseño está dado bajo una acción colectiva intencional y del resultado de las decisiones e interacciones que estas acciones producen en el cumplimiento de los objetivos sin dejar de lado conflictos por intereses y tensiones que se dan por diferentes decisiones ante problemas. En este sentido para Velásquez Gavilanes (2009) las políticas públicas sirven como: "un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática" (Fernández, 2017, pág. 84).

Es a partir de estas acciones y decisiones que, se define la participación e interacción de sujetos sociales que se encuentran en medio de situaciones que son complejas; tienen una relación de poder en la que se utilizan los recursos públicos para tomar las decisiones en torno a la democracia y participación de la sociedad. Es concordancia con lo manifestado Lahera considera que las políticas públicas son:

[...] cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados (Lahera Parada, 2004, pág. 16).

De forma que las políticas públicas tengan lugar a un proceso y un resultado, de acuerdo al propósito con las que son establecidas para enfrentar diversos problemas manteniendo un equilibrio y cumpliendo con las metas y expectativas por las que fueron establecidas.

El marco de la seguridad en el Ecuador y de acuerdo a la Constitución⁸ vigente, promueven a que se alcance una sociedad de bienestar y desarrollo integral, en la cual el Estado debe asumir responsabilidades en conjunto con la ciudadanía contribuyendo al logro de metas, por lo que se pone en marcha diversos tipos de seguridad que buscan garantizar la seguridad pública.

Desde este aspecto y de acuerdo a lo previsto por el artículo 3, número 8 de la Constitución de la República es deber primordial del Estado: “Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral, que sea democrática y libre de corrupción” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

Mientras que, conforme a la seguridad en la Sección undécima Art. 393.- El Estado “garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica, la planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 176). Entre las acciones está la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a través de la plataforma

⁸Constitución es la fuente primaria de la cual se derivan todo el arte y toda la sabiduría constitucionales, así como todas las demás reglas que rigen y organizan la vida en la sociedad y, como estatuto supremo y necesario de la organización estatal corresponde ante todo a un acto de carácter político, en cuanto se deriva del ejercicio soberano del poder del que es titular el pueblo y, a partir de la decisión fundamental de su promulgación implica, se rige en la norma básica en la que se funda y sostiene todo el orden jurídico y del Estado (Olano, 2006, pág. 147).

tecnológica con las normativas y los procesos correspondientes articulan un servicio para recibir llamadas de emergencias y dar una respuesta eficaz ante las mismas.

1.8.Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1

La planificación estratégica de comunicación lleva a cabo sus acciones de acuerdo a la misión, visión y objetivos de la institución u organización en la que se debe establecer vínculos con otras instituciones y la comunidad. Teniendo en cuenta mecanismos de participación como los que tiene el SIS ECU 911 que implementó la formulación de planes y políticas públicas para la mejora de la seguridad en el caso del Distrito Metropolitano de Quito⁹. Ello tiene su origen en la gestión en territorio que realiza cada uno de los centros zonales, locales y operativos, tomando en cuenta las necesidades y particularidades de cada centro, mediante acercamientos directos con la ciudadanía.

A partir de la creación del SIS ECU 911 el 29 de diciembre del 2011, a través de Decreto Ejecutivo N° 988 el ex-presidente de la República, Rafael Correa, establece la Implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que presta el Ministerio de Salud Pública, Cuerpo de Bomberos, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Agencia Nacional de Transito del Ecuador, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Cruz Roja Ecuatoriana, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los GAD, de modo que:

⁹Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) localizado sobre la región central de la sierra ecuatoriana en la Provincia de Pichincha, constituye un nodo importante que articula varias provincias del país, por motivos comerciales, infraestructurales, y de servicio, así como por su condición de capital política, administrativa y económica del país (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2014, pág. 13).

La cobertura del SIS ECU 911 beneficia a las 24 provincias con una población de 16.370.244 ecuatorianos, alcanzando una cobertura nacional del 100%; cuenta con 7 Centros Operativos Zonales, 9 Centros Operativos Locales y 12 Salas Operativas desconcentradas. La sede del Servicio Integrado de Seguridad se encuentra ubicado en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Itchimbía, en la calle Julio Endara s/n. sector parque Itchimbía además, hay que mencionar que mediante el Decreto Ejecutivo N° 31 se concede al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la calidad de “Servicio” y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 3).

Este sistema da respuesta inmediata e integral ante distintas emergencias, cuenta con más de 2.000 cámaras que integran el sistema de vigilancia y trabajan conjuntamente con los diferentes organismos articulados en situaciones de accidentes de distinta índole.

Al ser institución gubernamental para atención de emergencias su trabajo se enfoca en la seguridad ciudadana bajo normativas, políticas y procesos que son articulados por el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias del Sistema de Comunicación del ECU 911 que da respuesta frente a las peticiones de la ciudadanía, de manera que:

juega un papel preponderante, es así que se ha establecido la Red Nacional Troncalizada, que es un Sistema de Comunicaciones de misión crítica, ofreciendo servicios de voz y datos a través del Sistema

Troncalizado, que permitan el desarrollo de las actividades operativas, satisfaciendo los requerimientos de instituciones del Estado bajo cuya responsabilidad se encuentre el manejo de la seguridad, tránsito y atención de emergencias naturales o antrópicas; su soporte, cobertura y niveles de seguridad han permitido integrar en esta red a instituciones articuladas que antes trabajaban aisladamente (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 66).

El trabajo comunicacional que realiza el ECU con su único número 911 busca coordinar la atención y comunicación con los distintos organismos brindando atención a la ciudadanía las 24 horas del día y los 365 días del año, cumpliendo con la misión, visión y políticas institucionales y constitucionales.

El Servicio Integrado de Seguridad conforme a su planificación y la consecución de sus objetivos se ha planteado la misión que se enfoca en:

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2017).

En su visión de futuro trabaja para ser una institución líder y modelo para la coordinación de servicios de emergencia, para lo cual cuenta con tecnología de punta y sistemas de comunicación para brindar a la ciudadanía un servicio permanente y

único de seguridad, cuyo servicio se enfoca en una Política de calidad que se enfoca en la mejora continua por lo que provee un servicio de coordinación y atención de emergencias de forma efectiva y oportuna con una plataforma tecnológica, con personal competente cumpliendo estándares técnicos y normativos (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, s.f.).

1.8.1. Comunicación Institucional Dirección de Comunicación

De acuerdo al artículo 154 de la comunicación institucional de la Dirección de Comunicación tiene como “misión fortalecer la imagen organizacional, mediante difusión de actividades de interés institucional y diseñar los materiales comunicacionales para las campañas de interés institucional y de vinculación con la comunidad” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2014, pág. 18). De forma que se dirijan procesos de comunicación a largo y mediano plazo, se establezcan estrategias y tácticas que den lugar a la difusión de temas de prevención ante situaciones de riesgo y la manera en que debe proceder la ciudadanía.

1.8.2. Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

En el Ecuador, el 6 de febrero del año 2012 empezó a funcionar el primer Centro SIS ECU 911, en Samborondón, que dio lugar a que pueda proveer de atención a las provincias del Guayas y Santa Elena, que presentan los más altos índices de actos delincuenciales y de tráfico. Por lo que se siguió efectuando y facultando de más espacios a nivel de todo el país. Luego se habilitó el Centro de Cuenca. Partiendo de la idea de que ninguna provincia podía ni debía quedarse sin cobertura integral de seguridad por lo que: “Se determinó construir edificios de características estándar, con volumetrías cúbicas y líneas rectas, que alberguen en un amplio espacio las salas de

vídeo vigilancia, las salas de conferencia, además de las oficinas con espacios estandarizados” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 27).

Para diciembre de 2012 empezaron a funcionar en las ciudades de Machala, Quito y Ambato. En mayo de 2013 iniciaron sus operaciones en las provincias de Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas; y, en octubre del mismo año, en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí. Mientras que en febrero de 2014 se abrió el Centro de Babahoyo en la provincia de Los Ríos; en mayo del mismo año, se lo hizo en las ciudades de Ibarra y Riobamba. Eso dio paso a la creación de otro centro en la ciudad de Macas y en agosto el de Loja y en septiembre inició operaciones Tulcán y Nueva Loja, quedando pendiente la Sala de Operaciones ubicada en San Cristóbal, Galápagos (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 28).

Cuadro 1 Distribución de los Centros SIS ECU 911

Distribución de los Centros SIS ECU 911				
Zona	Lugar	Año	Tipo de Centro	Salas Operativas
5-8	Samborondón	2012	Centro Zonal	Santa Elena Bolívar Quevedo
7	Machala	2012	Centro Zonal	Zamora Chinchipe
2-9	Quito	2012	Centro Zonal	Mejía Rumiñahui Napo Orellana
3	Ambato	2012	Centro Zonal	Cotopaxi Pastaza
6	Cuenca	2012	Centro Zonal	Cañar
4	Portoviejo	2013	Centro Zonal	Manta
1	Esmeraldas	2013	Centro Local	
4	Santo Domingo	2013	Centro Local	
5	Babahoyo	2014	Centro Local	
1	Ibarra	2014	Centro Zonal	
3	Riobamba	2014	Centro Local	
6	Macas	2014	Centro Local	

7	Loja	2014	Centro Local	
1	Tulcán	2014	Centro Local	
1	Nueva Loja	2014	Centro Local	
5	San Cristóbal	2014	Centro Local	
Centros Zonales		Centro Local		Salas Operativas
7		9		12
TOTAL		28		

Elaboración propia

Fuente: Investigación realizada

La seguridad integral en el territorio tiene un modelo de “desconcentración de servicios en seguridad, justicia, educación, salud e inclusión social” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 33). Es decir que está planificado frente a distintas variables de población, índices delictivos, áreas censales y de acuerdo a los recursos que posee cada institución que conforma el SIS ECU 911 y que asisten frente a una situación de emergencia.

El SIS ECU911 cuenta con un servicio de georeferenciación¹⁰ con el propósito de optimizar su trabajo y el de las instituciones articuladas a los servicios que presta, de modo que brinden una adecuada atención a la ciudadanía y salvaguarden su integridad. Es un sistema apoyado las SAEI-FJ¹¹ son operadoras de telefonía celular y la red troncalizada en una plataforma tecnológica donde toda la información que es captada por los sistemas del ECU 911, generan videos, audios o datos que son puestos a consideración de Fiscalía¹² y valorados dentro del debido proceso la toma de decisiones judiciales con el fin de garantizar debidamente la cadena de custodia.

¹⁰Georeferenciación mejora la precisión de la geolocalización para brindar una oportuna y adecuada atención a la ciudadanía que esté en riesgo o peligro de emergencia y salvaguardar su integridad; para lo cual, las operadoras de telefonía celular se encuentran implementando el equipamiento necesario en su infraestructura (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 66).

¹¹ SAEI-FJ Es el Sistema Automatizado de Entrega de Información, está suscrita al convenio de cooperación interinstitucional entre el Consejo de la Judicatura, la Fiscalía General del Estado, El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Agencia Nacional de Tránsito.

¹²Fiscalía General del Estado es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera, que el Fiscal General es su máxima autoridad y representante legal, y que actuará con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso (Fiscalía General del Estado, 2012, pág. 1).

La plataforma tecnológica del SISECU 911 acepta el envío de archivos en línea, los que únicamente pueden ser visualizados y descargados por los funcionarios de Fiscalía, eliminando los envíos en soportes físicos que cuentan con limitados niveles de seguridad (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 66).

2. Metodología

La investigación tiene como énfasis el análisis del manejo comunicacional en el ECU 9-1-1 como vínculo importante que da lugar a la interacción con las instituciones de servicios de emergencia y relación con la comunidad, principalmente con este último aspecto da lugar a conocer como la ciudadanía identifica al ECU 9-1-1, que conoce del mismo y que procesos se desarrollan para que haya acercamiento mutuo.

Este estudio corresponde a la línea de “Comunicación y Ciudadanía” que se desarrolla bajo dimensiones constitutivas en relación con la democracia, la política y principalmente con la ciudadanía que se convierte en el protagonista y participante de los hechos que suscitan en la esfera pública y que dan lugar a transformar o afirmar estos hechos en el espacio al que pertenecen representando un cambio social en pro de toda la colectividad.

Como afirma Obregón la comunicación:

Por una parte, reconoce los múltiples y constantes procesos de cambio que se generan en cualquier sociedad, por otra, se desprende de una vez por todas de la connotación desarrollista que se ha manejado hasta ahora y deja abierta la posibilidad de que cualquier proceso social se aborde como una dinámica comunicativa asociada con procesos de cambio. Por último, reconoce que en muchos casos el cambio social y que a menudo requiere de procesos catalizadores, que bien puede ser de carácter comunicativo, como la creación de espacios para el debate y diálogo público (Obregón, s.f, pág. 6).

Mientras tanto el eje de este artículo académico es “medios y ciudadanía” que se orienta en las demandas e intereses de la ciudadanía. La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo que se desarrolla mediante entrevistas al Departamento de

Comunicación, un operador de Videovigilancia y de llamadas, mientras que a la comunidad se realizará una encuesta semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas, de modo que se pueda identificar la percepción y conocimiento que tiene la ciudadanía frente al a lo que es el ECU 9-1-1 y al trabajo que realiza.

Debido a que lo esencial de toda investigación es llegar a obtener información y con ello los resultados por ello en lo cualitativo para Sampieri, Collado & Baptista:

Se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda (como en la mayoría de los estudios cuantitativos) a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Sampieri, Collado, & Baptista, 2006, pág. 27).

Por otro lado, para Salas en la investigación cuantitativa tienen un:

Rigor metodológico, con el objetivo de explicar las regularidades que se disciernen en los fenómenos, estableciendo con confianza estadística sus determinantes. Los resultados se generalizan como hechos a universos de referencia desde muestras representativas, para sentar conclusiones e implicaciones para la teoría que se muestren como conocimiento válido intersubjetivamente para todo investigador (Salas, 2011, pág. 3).

3. Resultados

3.1. Análisis e interpretación de resultados

3.1.1. Resultados Cuantitativos

Se presentan los datos del proceso de investigación obtenidos luego de la aplicación de la encuesta dirigida a la ciudadanía para conocer la incidencia que tiene el SIS ECU 911. Para ello se tomó una muestra de 82 personas que varían en edades de 17 a 73 años, distribuidas en todo el Distrito Metropolitano de Quito. La muestra considera la referencialidad “del promedio diario de coordinación 9150 llamadas durante las 24 horas del día, para la atención de emergencias, año 2017” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2017, pág. 86), considerando el 35% de ese universo para contar con una muestra representativa de entre 80 a 100 personas encuestadas. Para el diseño de la encuesta se consideraron preguntas cerradas y abiertas que ayudaron a la validación de la información recopilada para conocer si se aplicaron o no las estrategias de comunicación para una adecuada vinculación con la ciudadanía como lo muestra la tabla 1, en la que se presenta la tabulación de datos que hacen referencia a la participación de los encuestados por edades y el porcentaje que representa.

Tabla 1: Edad

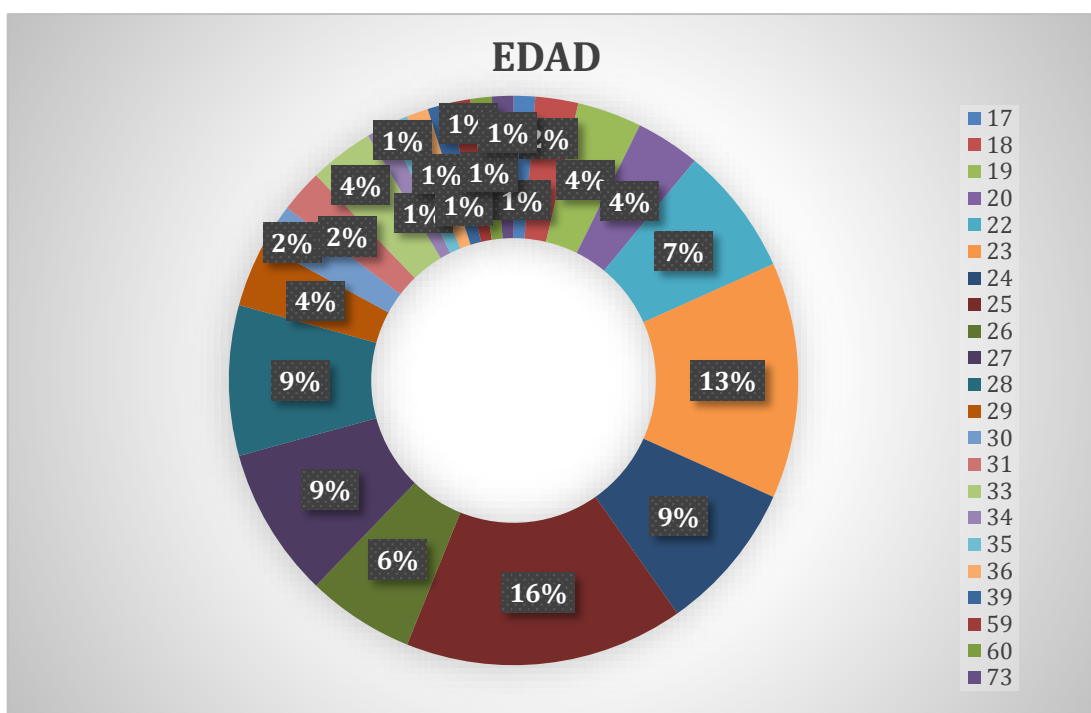
EDAD	VALOR	%
17	1	1.2
18	2	2.4
19	3	3.7
20	3	3.7
22	6	7.3
23	11	13.4
24	7	8.5
25	13	15.9
26	5	6.1
27	7	8.5
28	7	8.5
29	3	3.7
30	2	2.4
31	2	2.4
33	3	3.7
34	1	1.2
35	1	1.2
36	1	1.2
39	1	1.2
59	1	1.2
60	1	1.2
73	1	1.2
TOTAL	82	100%

Detalle del número de participantes por edad.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Gráfico 1: Edad



Detalle de porcentaje de participantes por edad.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

La tabla 1, presenta como resultado que el mayor número de respondientes de la población son personas de 23 y 25 años, alcanzando un 29 % conjuntamente, distribuidos en 13% y 16 % respectivamente del 100% de la muestra considerada.

Siguiendo en número de participación, el 25,5 % corresponde a una población de 24, 27 y 28 años, distribuidas en 8,5 % cada uno del 100% del total de la muestra. El 45, 5 % restante de la muestra se encuentra distribuido en una población que oscila de entre los 16 hasta los 73 años de edad como se observa en el gráfico 1.

Tabla 2: Género

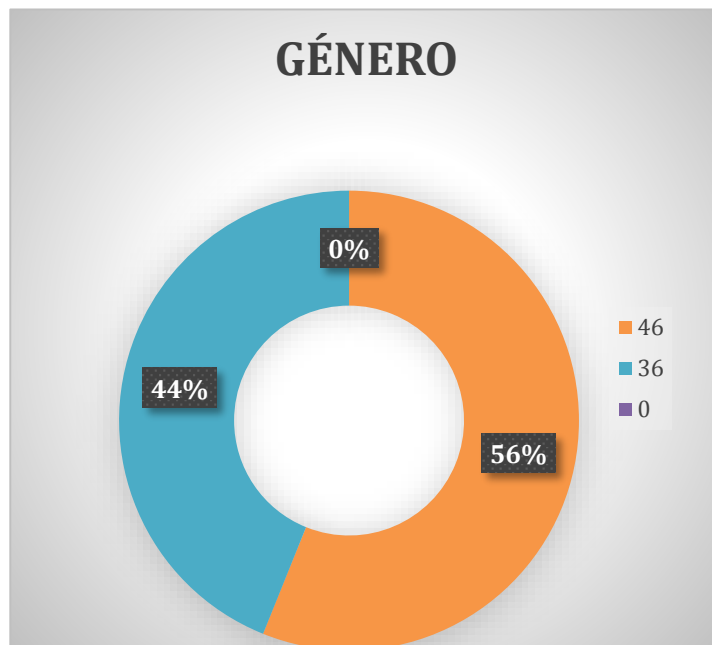
GÉNERO	VALOR	%
Femenino	46	56.1
Masculino	36	43.9
Otros	0	0
TOTAL	82	100%

Detalle de participantes por género.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

La tabla 2 arroja como resultado que, de las 82 personas participantes en la encuesta, que constituyen el 100% de la muestra, 46 son mujeres y 36 son hombres que representan el 56% y 44 % de la muestra respectivamente como se observa en el gráfico 2.



Detalle de porcentaje de participantes por género.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Tabla 3: ECU 911

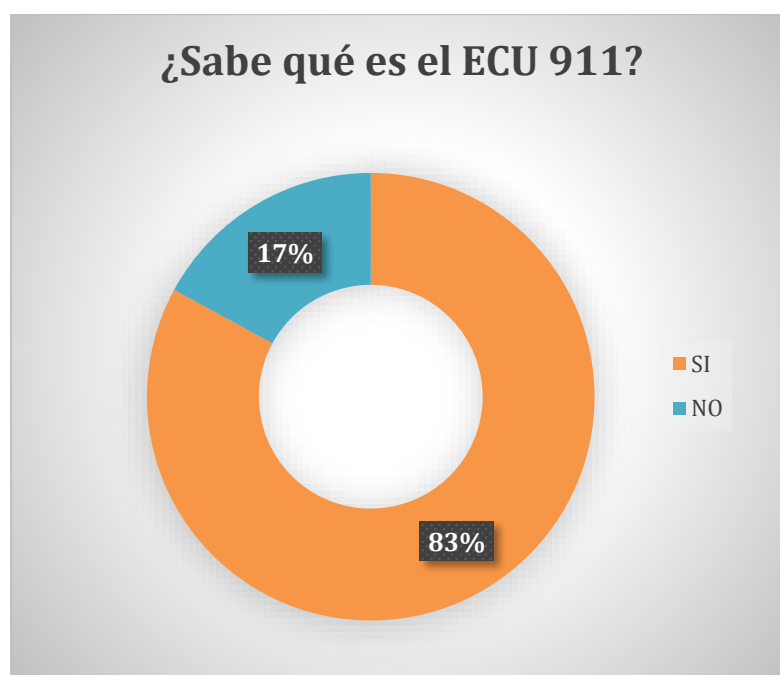
¿Sabe qué es el ECU 911?	VALOR	%
Si	68	83
No	14	17
TOTAL	82	100%

Encuesta pregunta 1.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Gráfico 3: ECU 911



Detalle de porcentaje de respuestas, pregunta 1.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

La tabla 3, exhibe el resultado que, de un total de 82 personas encuestada 68 de ellas que representan un 83 % de la muestra, si conoce qué es el ECU 911 y lo catalogan como una institución pública denominada como Sistema Integrado de Seguridad que brinda un servicio de emergencia y atención a la ciudadanía mediante su número único para llamadas. Mientras que las 14 personas restantes, que representan el 17% de la muestra desconocen qué es el ECU 911 o tiene una idea errónea del servicio que ofrece, cifras observadas en el gráfico 3.

Tabla 4: Actividades del ECU 911

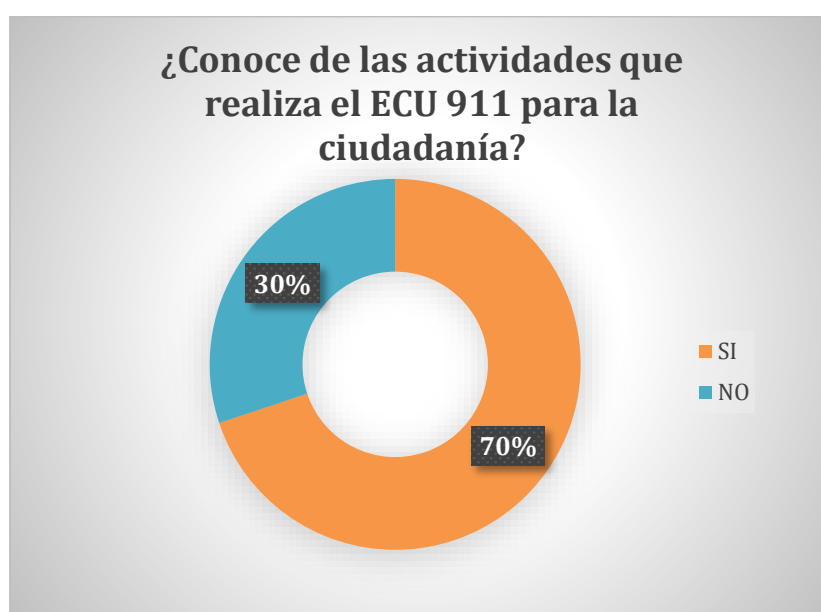
¿Conoce de las actividades que realiza el ECU 911 para la ciudadanía?	VALOR	%
Si	58	70
No	25	30
TOTAL	82	100%

Encuesta pregunta 2.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Gráfico 4: Actividades del ECU 911



Detalle de porcentaje de respuestas, pregunta 2.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

La tabla 4 frente a la interrogante proyecta como resultado que, de un total de 82 encuestados, 58 de ellos que representan el 70% (gráfico 4) de la muestra sí conocen sobre las diferentes actividades que realiza el ECU 911; entre las actividades que los encuestados dieron se encuentran: vigilancia 24 horas, asistencia médica, proteger y cuidar a la ciudadanía, respuesta inmediata a accidentes, rescate, atención a denuncias y prevención de accidentes. Mientras que las 25 personas restantes que representan el 30% (gráfico4) de la muestra total no conocen sobre las actividades que realiza el ECU 911.

Tabla 5: Como proceder ante una emergencia y a qué número llamar

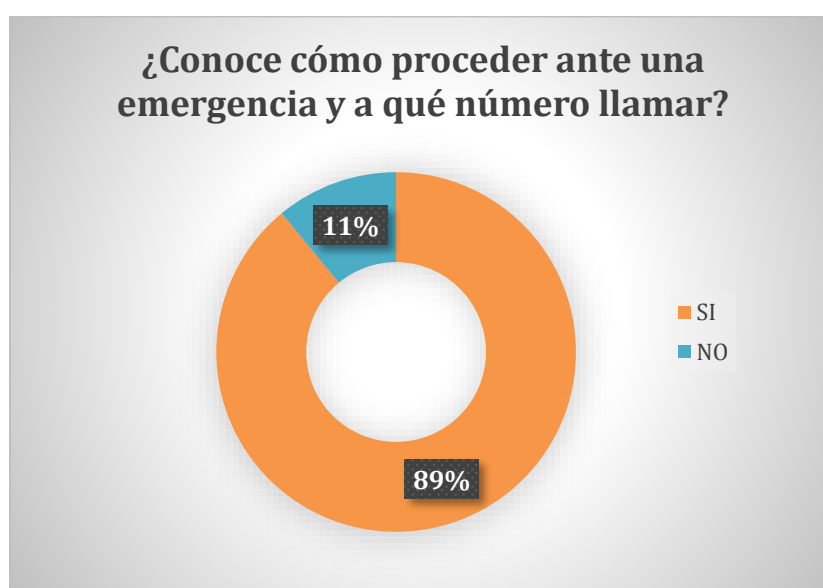
¿Conoce cómo proceder ante una emergencia y a qué número llamar?	VALOR	%
Si	73	89
No	9	11
TOTAL	82	100%

Encuesta pregunta 3.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Gráfico 5: Como proceder ante una emergencia y a qué número llamar



Detalle de porcentaje de respuestas pregunta 3.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

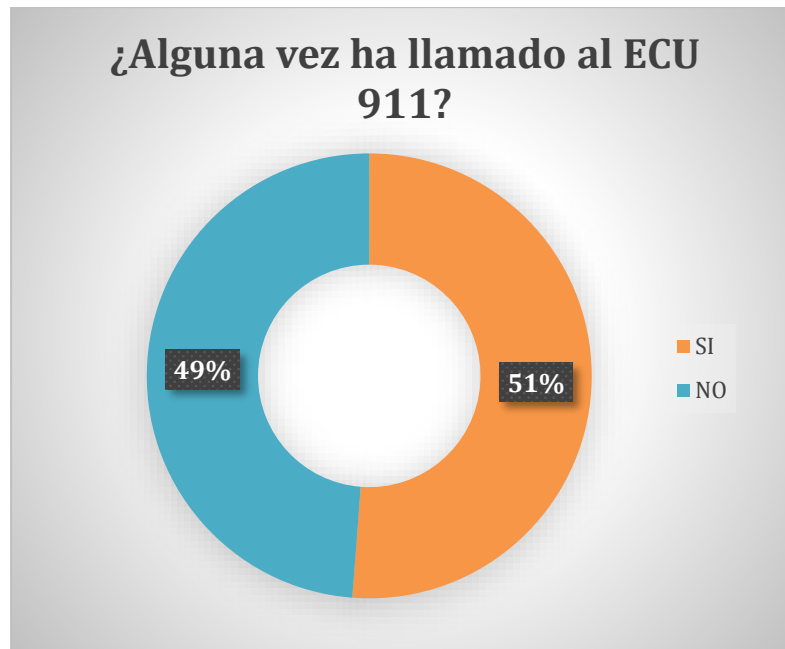
La tabla 5 muestra que, de un total de 82 personas encuestadas, 73 de ellas sí conocen cómo se debe proceder frente a cualquier tipo de emergencia y que el número único para llamados de emergencias es el 911, que representan el 89 % del 100% de la muestra, mientras que las 9 personas restantes que representan el 11% de la muestra total como se observa en el gráfico 5 no conocen sobre los procesos que se deben realizar frente a una emergencia, ni conocen a que número se debe llamar.

Tabla 6: ¿Alguna vez ha llamado al ECU 911?

¿Alguna vez ha llamado al ECU 911?	VALOR	%
Si	42	51.2
No	40	48.8
TOTAL	82	100%

Encuesta pregunta 4.
Elaboración propia.
Fuente: Encuesta

Gráfico 6: ¿Alguna vez ha llamado al ECU 911?



Detalle en porcentajes de respuestas, pregunta 4.
Elaboración propia.
Fuente: Encuesta

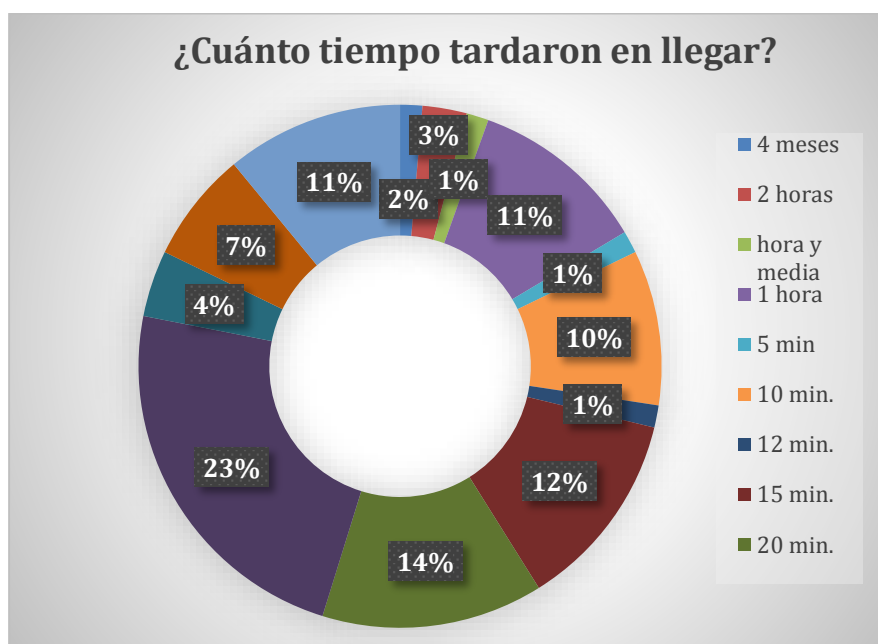
La tabla 6 señala como resultado de una muestra de 82 personas que, 42 de ellas sí han hecho uso de la línea de emergencia del ECU 911, representadas en el 51,2% del 100% de la muestra analizada. Mientras que el 49% de la muestra total restante, hace referencia a 40 personas de la muestra total que nunca han hecho uso de la línea única de emergencia del ECU 911 como se observa en el gráfico 6.

Tabla 7: Tiempo que tarda en llegar el ECU 911

¿Cuánto tiempo tardaron en llegar?	VALOR	%
4 meses	1	1.4
2 horas	2	2.7
Hora y media	1	1.4
1 hora	8	11
5 min	1	1.4
10 min.	7	10
12 min.	1	1.4
15 min.	9	12.3
20 min.	10	13.7
30min.	17	23.3
35 min.	3	4.1
40 min.	5	6.8
Nunca llegaron	8	11
TOTAL	73	100%

Encuesta pregunta 4.
Elaboración propia.
Fuente: Encuesta

Gráfico 7: Tiempo que tarda en llegar el ECU 911



Detalle en porcentajes de respuestas, pregunta 4.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

La tabla 7 muestra como resultado que el rango de respuesta que tiene el ECU 911 a una llamada de emergencia varía de entre dos horas a 40 minutos, siendo 30 minutos el tiempo más recurrente dado por los encuestados. Esto se ve reflejado en el gráfico 7 donde se muestra que el 89 % de la población de un total de 73 personas confirman este tiempo estimado. Mientras que el 11% restante muestra su inconformidad frente al hecho que, después de haber realizado una llamada al número único de emergencia, la unidad de respuesta nunca llego al lugar de la emergencia.

Tabla 8: Instituciones articuladas al ECU 911

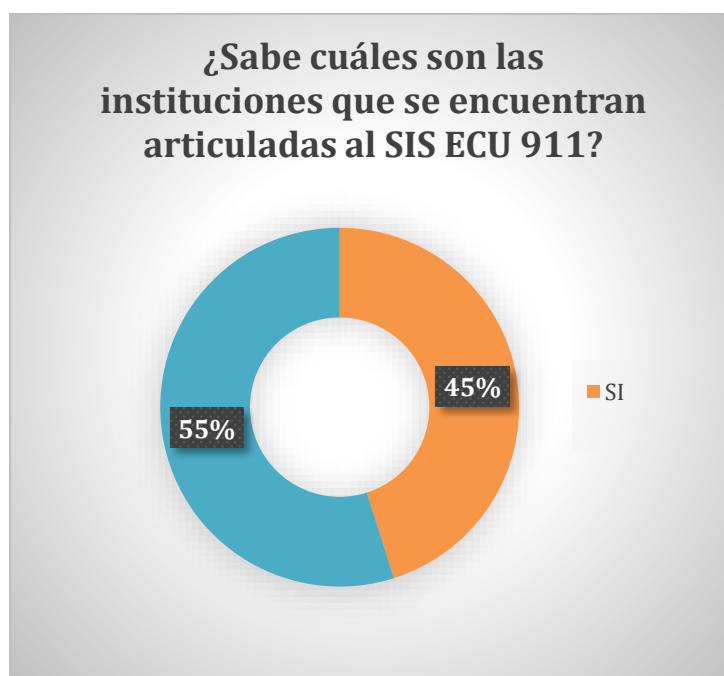
¿Sabe cuáles son las instituciones que se encuentran articuladas al SIS ECU 911?	VALOR	%
Si	37	45.1
No	45	54.9
TOTAL	82	100%

Encuesta pregunta 5.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Gráfico 8: Instituciones articuladas al ECU 911



Detalle de porcentaje de respuestas, pregunta 5.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

En la tabla 8 se proyectó como resultado que de un total de 82 personas encuestadas que reflejan el 100% de la muestra, 45 de ellas que reflejan el 55% del total de la muestra desconocen sobre cuáles y qué tipo de instituciones trabajan conjuntamente con el ECU 911 para brindar servicio frente a llamados de emergencia. Mientras que las 37 personas restantes que refleja el 45% del total de la muestra sí conocen cuáles son las instituciones que se encuentran articuladas al SIS ECU 911, entre las que

nombraron los encuestados se encuentran: Policía Nacional y Metropolitana, Bomberos, Cruz Roja, Ministerio del Interior, Fiscalía y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Tabla 9: Vinculación con la ciudadanía

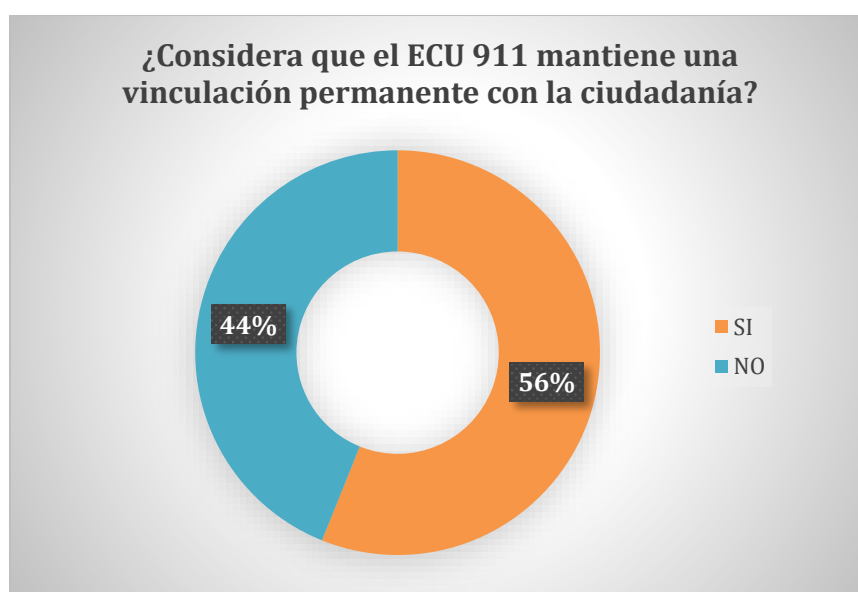
¿Considera que el ECU 911 mantiene una vinculación permanente con la ciudadanía?	VALOR	%
Si	46	56.1
No	36	43.9
TOTAL	82	100%

Encuesta pregunta 6.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

Gráfico 9: Vinculación con la ciudadanía



Detalle en porcentaje de respuestas, pregunta 6.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

En la tabla 9 se obtuvo los siguientes resultados: De una muestra de 82 encuestados, 46 de ellos representan el 56% de la muestra total, si están de acuerdo en que el ECU 911 mantiene constante vinculación con la ciudadanía en actividades como socialización de primeros auxilios, mediante la aplicación smatphone ECU 911,

vinculación dentro de la institución, capacitaciones permanentes y charlas a estudiantes de colegios o escuelas. Mientras que los 36 encuestados restantes que representan el 44 % de la muestra total no conocen las actividades de vinculación que realiza el ECU 911.

3.1.2. Resultados Cualitativos

A continuación, se muestran los resultados cualitativos obtenidos de las entrevistas realizadas a Alejandro Romero, Community Manager del SIS ECU 911, encargado del análisis de página web y redes sociales; Marcelo Yáñez, analista del área de vinculación con la comunidad; y, Darwin Morejón, asistente técnico de comunicación social, encargado de las relaciones públicas de la institución, miembros calificados para dar información sobre la gestión que realiza el departamento de comunicación. A su vez, se realizó una entrevista a dos evaluadores de operaciones zonales: Natalia Herrán, evaluadora de llamadas y Darío Morocho, evaluador de videovigilancia.

3.1.3. Análisis de la gestión del Departamento de Comunicación del SIS ECU 911:

Una vez realizadas las entrevistas a quienes forman parte del Departamento de Comunicación del SIS ECU 911, se puede entender que la principal función que tiene a su cargo este departamento es generar un vínculo entre la ciudadanía y la institución, mediante el empleo de diferentes productos comunicacionales, medios de comunicación masivos y redes sociales.

El departamento de comunicación se divide en diferentes áreas para generar una comunicación integral en el momento de dar a conocer la gestión que cumple el SIS ECU 911 en la coordinación de emergencias y la labor de los miembros del área de evaluación de operaciones zonales que realizan un trabajo conjunto con las diferentes

instituciones articuladas, así lo explica Darwin Morejón, asistente técnico de comunicación social, quien hace referencia específicamente a cuatro áreas de gestión como: Uno, manejo de redes sociales y la página web de la institución; Dos, contenidos, área encargada de la difusión de información medios de comunicación tradicionales y alternativos; Tres, audiovisuales encargados de la producción de videos, audios y artes gráficas, que son utilizadas por las otras áreas; y, por último, el área de vinculación, que tiene un enfoque dirigido a la participación de ferias, talleres, visitas a instituciones educativas y visitas guiadas dentro de la institución.

Señala Alejandro Romero, que para ello es necesario utilizar estrategias comunicacionales efectivas tanto mediáticas como en territorio, es decir, directamente en el área donde se quiere generar un impacto y alcanzar un contacto de persona a persona, educando a la ciudadanía para que sigan los procesos necesarios y utilicen de forma adecuada los servicios que brinda el SIS ECU 911 frente a situaciones de emergencia.

El cumplimiento de todos estos parámetros, la institución, conjuntamente con el Departamento de Comunicación, crea políticas institucionales para lograr una adecuada vinculación con la comunidad, de tal manera que este proceso este articulado con todos los centros zonales del país, creando actividades mensuales para generar los diferentes procesos de vinculación. A nivel del nacional, los 16 centros deben conjuntamente realizar 176 vinculaciones mensuales, las que deben tener su debido registro, es aquí que el Centro Operacional Quito realiza, ferias, visitas a territorio, visitas guiadas dentro del ECU 911, asambleas ciudadanas y talleres que permiten la participación activa de la población, desde niños hasta personas adultas, alcanzando un total de 30 actividades por mes. A esta gestión se suma el apoyo del área de redes sociales, quienes se encargan de la difusión de las actividades continuas que tiene el

SIS ECU 911 y los procesos que realiza con la ciudadanía por medio de sus cuentas de Twitter y Facebook.

Como institución encargada de servir a la ciudadanía, debe mantener un vínculo directo con la misma, de tal forma que el papel que juega la comunicación en el SIS ECU 911 es fundamental, permite no solo asegurar que la institución se mantenga funcionando de manera activa gracias a la red troncalizada de comunicación, sino que también, promueve a que la ciudadanía conozca pautas para el buen uso del servicio de emergencia. A esto se suma el apoyo de medios de comunicación tradicionales y alternativos para lograr una comunicación integral; cuenta además con un sistema de videovigilancia y mediante el número único de emergencia que posee, ofrece la opción a la ciudadanía de reportar cualquier tipo de emergencia que, según el grado, es remitida por el evaluador de llamada a la institución pertinente, sin dejar de lado la implementación reciente de la aplicación ECU 911 para smartphone, creada principalmente para personas discapacitadas que no pueden comunicarse mediante el número de emergencia y gracias a la información que solicita la aplicación en el momento de su instalación. Esto permite que el servicio sea más personalizado y que el geoposicionamiento del teléfono se active en el momento de reportar la emergencia lo que facilita la llegada inmediata de una unidad móvil en el caso de requerirla.

3.1.4. Análisis del trabajo de los evaluadores de operaciones zonales del SIS

ECU 911:

De acuerdo con Natalia Herrán, evaluadora de llamadas, la labor de los evaluadores de operaciones zonales del SIS ECU 911 al igual que la función que cumple el departamento de comunicación institucional, es primordial para el funcionamiento de la institución. Por ello se realizó entrevistas conjuntas a una evaluadora de llamadas y

a un evaluador de videovigilancia, quienes son los encargados de receptar situaciones de emergencias diarias y a su vez reportarlas a las instituciones articuladas de forma inmediata. Según Natalia Herrán, aquí se requiere la agilidad del evaluador al receptar la llamada, en un tiempo máximo de dos minutos con cuarenta segundos, donde se debe preguntar cuál es la emergencia, ubicación y toda la información necesaria del demandante para poder atender su emergencia. Sin embargo, no todas las llamadas receptadas son reales, desde la implementación del SIS ECU 911 se han generado un alto índice de llamadas falsas, provenientes principalmente de instituciones educativas en horas estimadas de 10 a 11 de la mañana. Frente a esta situación la institución ha tomado medidas conjuntamente con la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) para sancionar este tipo de actos que interfieren con el trabajo de los evaluadores, las sanciones se dan dependiendo al tipo o cantidad de veces que se realizó la llamada, las sanciones varían desde la suspensión de la línea por un mes hasta la suspensión definitiva por reincidencia. Mientras que Darío Morocho, evaluador de videovigilancia, exponen que es importante el estudio de zonas conflictivas y la posterior implementación de cámaras de seguridad en estas zonas, facilitando el trabajo de las unidades de patrullaje de la policía nacional. En Distrito Metropolitano de Quito se han implementado hasta la actualidad 650 cámaras.

Para brindar de una manera adecuada y de forma eficaz este servicio, Natalia Herrán explica que los miembros del departamento de evaluación de operaciones zonales reciben capacitaciones continuas para el manejo de video o recepción de llamadas, donde se realizan procesos integrales de preparación en tipeo, manejo de perfiles delincuenciales.

Después del análisis de la información obtenida tanto de las encuestas aplicadas a la ciudadanía como la información proporcionada en las entrevistas realizadas al personal del SIS ECU 911 se puede entender que las estrategias que abarcan el SIS ECU 911 integran objetivos, políticas y acciones para alcanzar las metas y logros planteados para cada año, al igual que la disminución del tiempo en resolver las emergencias que se presentan. Se debe a varios factores, entre ellos la potencialización de infraestructura tecnológica, capacitación continua al personal e integración de las instituciones de las que forman parte la institución.

4. Conclusiones

- En base a la investigación realizada se pudo deducir que la comunicación en cualquier tipo de institución es esencial y funciona como un factor imprescindible para su desarrollo tanto interno como externo; y, en el caso del ECU 911, permite que en su vinculación con la ciudadanía se pueda transmitir e intercambiar información por medio de los distintos procesos que se realizan a partir de charlas, primer respondiente, campañas, entre otros. Lo que promueve a generar una cultura de prevención frente a situaciones de riesgo y de respuesta inmediata para poder actuar de manera eficiente y eficaz. Por ello, para las instituciones como el SIS ECU 911 y demás instituciones articuladas, es importante que se considere a la comunicación como estratégica para que cada una de las decisiones respecto a los procesos de intervención se lleven a cabo bajo los lineamientos de planeación, planificación, aplicación de estrategias y medición de resultados frente a lo que se ha realizado; de esta manera se cumplen también con procesos de seguimiento y evaluación permanentes que les permiten solucionar dificultades que se presentan cotidianamente de tal manera que se tomen los correctivos necesarios para un mejor servicio a la ciudadanía.
- El conocimiento y la gestión de una comunicación estratégica en una institución de servicio público es importante para mejorar la atención de emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito por parte del SIS ECU 911. Esta incidencia se ve reflejada en los resultados obtenidos anualmente desde la creación del centro operacional y la calidad de atención que actualmente tiene, para garantizar una verdadera vinculación con la ciudadanía. La investigación realizada a las instancias que tienen la responsabilidad de la comunicación institucional en el SIS

ECU 911, permitió evidenciar que el Departamento de Comunicación sí implementó estrategias de comunicación para lograr una relación interactiva con la ciudadanía bajo la estrategia de doble respuesta, donde la ciudadanía y la institución se encuentran en constante diálogo.

- A pesar de haber implementado una estrategia para una mejor relación con la ciudadanía, el SIS ECU 911 aún no ha logrado alcanzar una vinculación permanente con el 100% de los ciudadanos porque un grupo considerable de la población todavía desconoce cuál es el fin que tiene la articulación de varias entidades de respuesta inmediata frente a situaciones emergencia. Aspecto que la institución busca contrarrestar con una planificación de la comunicación y la constante organización de actividades de vinculación ciudadana para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales que se centran en dar un servicio de calidad y calidez a todos los ciudadanos de una forma eficiente y eficaz las 24 horas del día y de los 365 días del año.
- En torno al trabajo del SIS ECU 911 se puede concluir que este servicio cuenta con el personal calificado para ofrecer una adecuada atención a la ciudadanía frente a situaciones de emergencia que actúan de forma inmediata gracias a la constante capacitación del personal. Su trabajo es el resultado de una planificación estratégica que permite trabajar de forma conjunta con el departamento de comunicación encargado del direccionamiento de la política de comunicación para asegurar una activa comunicación tanto interna como externa.
- Respecto al área operativa del SIS ECU 911, ésta se encarga de resolver las necesidades de la ciudadanía permanentemente. No obstante, al ser una institución que trabaja para dar respuestas a la emergencia, sus procesos de planificación deben ajustarse a los constantes cambios producto de situaciones naturales

adversas y antrópicas, que se deben resolver en el instante que suceden provocando cambios de forma parcial o permanente a los cronogramas establecidos.

- Finalmente, se puede concluir que, si bien en el SIS ECU 911 existe una comprensión de la importancia de la planificación de la comunicación y de la aplicación de estrategias para el logro de los objetivos tanto del Departamento de Comunicación como de la misma institución, el presupuesto destinado para hacer efectivas las estrategias de comunicación es insuficiente, lo que provoca la limitación permanente de acciones en el territorio. Sin embargo, existe una predisposición de la ciudadanía a aprender cómo ser un primer respondiente en casos de emergencia.

5. Referencias bibliográficas

- Acuña, A. (19-20 de 04 de 2012). *La gestión de los Stakeholders: análisis de llos diferentes modelos*. Recuperado el noviembre de 2018, de Encuentro Regional Zona Sur Adenag:
<http://www.academia.edu/35673852/STAKEHOLDERS>
- Aguilar, L. (2012). *Política Pública* (Vol. Volumen 1). México: siglo xxi editores, s.a. de c.v.
- Almuiñas Rivero, J. L., & Galarza López, J. (2012). El proceso de planificación estratégica en las universidades: desencuentros y retos para el mejoramiento de su calidad. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 5(2), 72-97.
- Ander-Egg, E. (2003). Introducción a la planificación estratégica. En E. Ander-Egg, *Introducción a la planificación estratégica* (págs. 23-56). Argentina: LUMEN.
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Latina de Comunicación Social*(72), 521-539.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Título I Elementos Constitutivos del Estado*. Recuperado el diciembre de 2018, de Capítulo Primero Principios Fundamentales: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Fernández, G. (Septiembre-Diciembre de 2017). Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones. *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6(14), 81-96.

Fiscalía General del Estado. (2012). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Recuperado el diciembre de 2018, de https://www.fiscalia.gob.ec/wp-content/uploads/2012/04/images_LOTAIP_A_Estatuto_Orgnico_por_Procesos_FGE.pdf

Foucault, M. (2010). *El nacimiento de la biopolítica*. Argentina.: Fondo de cultura económica.

García Ojeda, M., & Zambrano Constanzo, A. (2005). Seguridad ciudadana: el aporte de las metodologías implicativas. *Revista de Psicología*, XIV(2), 63-79.

García Ojeda, M., & Zambrano Constanzo, A. (2005). Seguridad ciudadana: el aporte de las metodologías implicativas. *Revista de Psicología*, XIV(2), 63-79.

Garrido, F. (05 de 11 de 2015). *Comunicación de la Empresa* (Vol. 05). Barcelona.

Gonzáles, E. (2007). La teoría de los stakeholders un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa. *Veritas*, II(17), 205-224.

Lahera Parada, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas*. Recuperado el diciembre de 2018, de http://terceridad.net/PyPS/Por_temas/14_Proc-Pol_metodo/Expositores/Lahera%20Parada%20Eugenio,%20Introduci%F3n%20a%20las%20Pol%EDticas%20P%FAblicas%20pp.%2013%20-%20138.pdf

- Lahera Parada, E. (2004). *Introducción a las políticas públicas*. Chile: Fondo de Cultura Económica Chile S.A.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado. (10 de septiembre de 2009). *Título I, Art 1*. Recuperado el diciembre de 2018, de Del Objeto y Ambito de la Ley:
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec049es.pdf>
- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (28 de septiembre de 2008). *S/N*. Recuperado el diciembre de 2018, de
<https://www.bienaldecuenca.org/files/8749-CPCCS.pdf>
- López, M. (Abril-Junio de 2013). Planeación Estratégica un Pilar en la Gestión Empresarial. *El Buzón de Pacioli*(81), 4-19.
- Massoni, S. (2012). Elogio de la comunicación como algoritmo fluido de la diversidad. Comunicacdoes a las orrillas de otra ciencia y de otra profesión. *Revista académica del Foro Iberoamericano sobre estrategias de comunicación (fisec)*, VII(17), 37-65.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (07 de 11 de 2014). *Diagnóstico del Territorio del DMQ Unidad del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del DMQ*. Recuperado el diciembre de 2018, de
<http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/wp-content/uploads/documentos/pdf/diagnosticoterritorio.pdf>
- Obregón, R. (s.f). *Comunicación, desarrollo y cambio social*. Recuperado el enero de 2019, de http://www.portalcomunicacio.cat/uploads/pdf/49_esp.pdf
- Obregón, R. (s/n). *Comunicación, desarrollo y cambio social*. Obtenido de http://www.portalcomunicacio.cat/uploads/pdf/49_esp.pdf

- Ogliartri, E. (2017). *Manual de Planificación Estratégica: Siete Modelos para hacer un Plan Estratégico*. Recuperado el noviembre de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Enrique_Ogliastri/publication/315474831_Ogliastri_Enrique_Manual_de_Planificacion_Estrategica_Siete_modelos_para_hacer_un_plan_estrategico_INCAE_Costa_Rica_2004_quinta_edicion_23000_ejemplares_impresos_hasta_2009/links
- Olano, H. (2006). *¿Qué es una Constitución? Reflexiones a Propósito del "Boterismo Constitucional"*. Recuperado el diciembre de 2018, de <file:///D:/Documents%20and%20Settings/DIEGO/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-QueEsUnaConstitucion-2292034.pdf>
- Ospina, E., & Sotelo, M. (2013). *Responsabilidad social empresarial: beneficios económicos, sociales y ambientales para los stakeholders*. Recuperado el noviembre de 2018, de <file:///D:/Documents%20and%20Settings/DIEGO/Mis%20documentos/Downloads/323432-107980-1-PB.pdf>
- Rivero, M. (Diciembre de 2015). Control y evaluación de la comunicación en empresas y organizaciones cubanas: Una propuesta para su abordaje. *Razón y Palabra*, 19(92), 1-39.
- Rodrich, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de Comunicación*(11), 212-234.
- Salas Forero, C. (Julio-Diciembre de 2011). Estado del arte de la nueva comunicación estratégica en Iberoamérica y Colombia. *Signo y Pensamiento*(59), 234-246.

- Salas, H. (2011). *Investigación Cuantitativa (Monismo Metodológico) y Cualitativa (Dualismo Metodológico): El status epistémico de los resultados de la investigación en las disciplinas sociales*. Recuperado el enero de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n40/art01.pdf>
- Sampieri, H., Collado, F., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado el enero de 2019, de https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Sánchez González, J. (Mayo-Agosto de 2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, 18(43), 51-73.
- Sánchez, R. (2009). La participación ciudadana en la esfera de lo público. *Espacios Públicos*, 12, 85-102.
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. Recuperado el octubre de 2018, de Centro de Estudios en Diseño y Comunicación: <https://docplayer.es/14322698-Comunicacion-estrategica-daniel-scheinsohn.html>
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica: la opinión pública y el proceso comunicacional*. Argentina: Granica.
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (28 de 02 de 2014). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Obtenido de <http://www.ecu911.gob.ec/TransparenciaArchivo/ENERO2015/Anexos%20a1/RO%20ESTATUTO.pdf>

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2015). *Informe rendición de cuentas 2015*. Quito.

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2015). *Memoria del SIS ECU 911*. Quito.

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2015). *Memoria del SIS ECU 911*. Quito-Ecuador: El Telégrafo EP.

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2017). *Informe de Gestión Anual*. Sector Parque Itchimbía Quito- Ecuador: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Calle Julio Endara s/n.

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (s.f.). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Recuperado el diciembre de 2018, de <http://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>

SIS ECU 911. (2016). *Informe de gestión ECU 911*. Quito.

SIS ECU 911. (18 de diciembre de 2017). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. Recuperado el 21 de enero de 2018, de Primer respondiente: <http://www.ecu911.gob.ec/primer-respondiente/>

6. ANEXOS

ENCUESTA

Edad

Sexo

M -----

F ----

1.- ¿Sabe qué es el ECU 911?

2.- ¿Conoce de las actividades que realiza el ECU 911 para la ciudadanía?

Si -----

Cuáles -----

--

No ----

3.- ¿Conoce cómo proceder ante una emergencia y a qué número llamar?

4.- ¿Alguna vez ha llamado al ECU 911? ¿Cuánto tiempo tardaron en llegar?

Si -----

No ----

5.- ¿Sabe cuáles son las instituciones que se encuentran articuladas al SIS ECU 911?

Si -----

Cuáles -----

--

No ----

6.- ¿Considera que el ECU 911 mantiene una vinculación permanente con la ciudadanía?

Si -----

Cuál

No ----

Mil gracias por su tiempo

La información es confidencial y será usada con fines netamente académicos.

6.1.Tabulación de encuestas

Tabulación de encuestas a ciudadanos del Distrito metropolitano de Quito en edades que varían desde 17 a73 años.

TABULACIÓN 1			Jóvenes: 17 a 24 años		Adultos jóvenes: 25 a 40 años		Adultos: 41 a 64 años		Adultos mayores: 65 a 73 años		TOTAL
Nº Preg.	Pregunta	Opción	F	M	F	M	F	M	F	M	
1	¿Sabe qué es el ECU 911?	SI	19	6	25	6		2		1	82
		NO		8	5	10					
2	¿Conoce de las actividades que realiza el ECU 911 para la ciudadanía?	SI	11	9	27	7		2		1	82
		NO	8	5	6	6					
3	¿Conoce cómo proceder ante una emergencia y a qué número llamar?	SI	16	15	24	15		2		1	82
		NO	1	1	4	3					
	¿Alguna vez ha llamado al ECU 911? ¿Cuánto	SI	7	13	14	6		2			

4	tiempo tardaron en llegar?	NO	9	4	18	8				1	82
5	¿Sabe cuáles son las instituciones que se encuentran articuladas al SIS ECU 911?	SI	7	9	13	6		2			82
		NO	10	7	16	11				1	
6	¿Considera que el ECU 911 mantiene una vinculación permanente con la ciudadanía?	SI	9	5	20	10		1		1	82
		NO	8	11	11	5		1			

Tabulación de encuestas.

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta

CUESTIONARIO

- **Departamento de Comunicación:**

1. **¿Cuál es la función del Departamento de Comunicación en el ECU 911?**

Podría darnos algunos ejemplos de la gestión

(*Darwin*) Básicamente la función del departamento de comunicación es informar a la ciudadanía sobre la gestión institucional que hacemos aquí, la misión básica del Servicio integral de Seguridad ECU 911 es coordinar la atención de emergencias en todo el territorio ecuatoriano, para todos los ciudadanos que residen aquí, sean extranjeros o nacionales, no importa, entonces, nuestra función como departamento de comunicación es dar a conocer a la ciudadanía esa labor que realizan diariamente aquí las personas que trabajan en las áreas de video vigilancia, en las áreas de operaciones y que se articulan a su vez a las instituciones de primera respuesta, como son los bomberos, policía, Fuerzas Armadas, Ministerio de Salud Pública, la función nuestra es dar a conocer a gente de afuera, a través de distintos mecanismos, boletines de prensa, medios de comunicación, a través de redes sociales, de productos audiovisuales, de elementos gráficos, damos a conocer a la ciudadanía para que sepa cuál es la función que nosotros como institución realizamos. También una función que también cumplimos como departamento comunicación es el área de vinculación con la comunidad, en donde se realizan actividades en donde se da a conocer el buen uso de la línea única para emergencias. El departamento de comunicación tiene varias áreas que cada una se encarga de una cosa. Por ejemplo redes se encarga de la difusión de la gestión institucional en redes sociales, contenidos en cambio en medios de comunicación tradicionales, en medios de comunicación alternativos y también se les genera insumos gráficos visuales, audiovisuales y escritos para los medios, en el área

de audiovisuales se preparan todos los insumos para la producción de videos, de artes, de audios que sirven como soporte para que la difusión llegue de mejor forma a las persona y en el área de vinculación hay varias actividades, ferias, visitas a escuelas, visitas a la institución.

(Alejandro) El departamento de comunicación y en general todas las direcciones de comunicación de cualquier institución tienen que ser un vínculo entre la ciudadanía y la institución y viceversa, porque la institución en el momento de ser creada ya es un ente en el imaginario social que tiene que ser posicionado y tiene un discurso que tiene que construir. Nosotros como departamento de comunicación construimos ese discurso, es tan importan la comunicación en esta institución como en cualquier otra, pero más en esta porque cuando tu no construyes tu propio discurso alguien más lo puede hacer por ti y si no te gusta, tienes que bancarte, entonces es lo importante manejar la comunicación en una institución, nosotros hacemos la función de vinculación con la sociedad porque, a la vez que les damos a conocer los servicios que brinda el ECU 911 y todas las facilidades que tienen de forma gratuita porque es un servicio ciudadano, la ciudadanía también nos hace llegar sus opiniones, sugerencias o quejas y nosotros las gestionamos. Entonces es importante eso porque la ciudadanía tiene la idea que aquí se atienden emergencias, que aquí hay ambulancias o que aquí hay recursos que tal vez no es de esa forma, entonces nosotros tenemos que informar cómo es que funciona el ECU 911.

El ECU 911 es un ente de coordinación para la atención de emergencias, nosotros coordinamos la atención y las instituciones que ya existían antes que el ECU atienden los temas emergencias.

2. ¿Cuáles han sido las estrategias de comunicación utilizadas para que la ciudadanía conozca el servicio que brinda el ECU 911?

(*Marcelo*) Desde el 2011 que nació este sistema, porque era un sistema tecnológico, nació así, pero se transformó en el 2013 en el Servicio Integrado de Seguridad, se han visto muchas estrategias, tanto en territorio, mediáticas que hasta ahora se las van aplicando, campañas que se hacen, antes como que era más fácil realizar o lanzar alguna estrategia o una campaña, tanto en territorio. Ejemplo, hacíamos nosotros ferias como ECU porque en 2015-2016 teníamos recursos necesarios para poder ejecutar todo este tipo de proyectos, ahora es muy limitado por no decir que no hay recursos, necesitamos ser bastante creativos, proactivos y generar recursos económicos propios. Si nos ha tocado duro estos últimos años para poder socializar, primero el modelo de gestión del ECU 911 que ya es muy conocido en un gran porcentaje a nivel nacional y también internacional, se ha difundido de buena manera este modelo de gestión.

Ahora nosotros qué estamos haciendo como área de vinculación, nosotros estamos en contacto con la ciudadanía todos los días, justamente hoy estuvimos en varios talleres en unidades educativas, entonces vamos directamente a los estudiantes a hablarles de manera frontal pero muchas veces lúdica para que ellos entiendan que no hagan mal uso de la línea de emergencia, les presentamos también casos positivos en donde actuado el ECU, llevándoles videos de video vigilancia, valga la redundancia, de casos positivos que tiene el ECU, entonces ellos se dan cuenta de todo lo que se está haciendo y generando a nivel de todo el país y difundiendo sobre todo que hagan buen uso de la línea de emergencia porque tenemos todavía un alto índice de llamadas mal intencionadas o sin interlocutor, explicándoles de que se trata todo eso, para que sus líneas no sean sancionadas, para que reporten de buena manera una emergencia para

que los recursos no sean utilizados de mala manera porque muchas veces por desconocimiento piensan que una ambulancia va a estar porque les duele la cabeza y después se andan quejando en redes sociales.

A todo esto, tenemos nosotros que acoplarnos y trabajar de manera participativa con los estudiantes, esta vez estamos nosotros yendo a las instituciones, otras veces ellos vienen acá al ECU porque tenemos la facilidad de un bus institucional, siempre estamos trabajando con las áreas de vinculación de todos los 16 centros que ejecutan estos temas en territorio todo el tiempo. Incluso tenemos indicadores, los mismos que se generan cada mes y se suben al Gobierno por Resultados (GPR), después las autoridades analizan la incidencia de que estamos haciendo nosotros como ECU. Estos son medidores o indicadores de lo que nosotros estamos generando para la ciudadanía.

Existen sinnúmero de actividades que se realizan con la ciudadanía, algunas que aún se ejecutan y otras que ya se dejaron de ejecutar, por ejemplo a finales del 2004 habían las asambleas ciudadanas, eran obligatorio hacer eso, nosotros como institución reuníamos a líderes barriales aquí en el ECU o íbamos a territorio con el director zonal, junto a los coordinadores de las instituciones articuladas, policía, bomberos, etc., para ver que necesitaba esa ciudadanía para saber en qué estamos fallando, que requieren, que necesitan como barrio como comunidad, entonces obviamente se realizaba una mesa redonda y se receptaban las quejas de la ciudadanía que no íbamos a solventar ciento por ciento pero por ejemplo en estas asambleas se redactaba una acta y esta pasaba al ministro, y sus asesores se encargaban de dar seguimiento. Por ejemplo, si en tal barrio hay un alto índice de microtráfico, que se ha hecho como ECU, se incorporó una cámara, pero qué más si solo hay tres o cuatro policías. Como Ministerio

del Interior reforzaban el número de policías o cambiaban a la gente porque ya estaban muchas veces asustados, entonces ahí se medía el resultado, están dando efecto estas asambleas ciudadanas del territorio. Y no solo se quedaban en asambleas ciudadanas porque vas escuchas a la gente, les ofreces algo, pero hasta que se ejecute ahí vamos nosotros para socializar también el buen uso del número de emergencia, a socializar donde están ubicadas las cámaras, que sepan cómo reportar las emergencias, inclusive íbamos con un mapa de las zonas calientes como se le llama a la zona donde hay muchas llamadas, muchos incidentes para que tengan cuidado, para que la gente no vaya por esos sitios. Ese tipo de cosas se hacíamos, pero ya no se hace, esas asambleas ciudadanas sirvieron para incorporar muchas cámaras, hasta el 2017 se incorporaron muchas cámaras en esas zonas de conflictos. Obviamente ahora por recursos es otro tratamiento para la incorporación de cámaras, pero ese es uno de los resultados que se obtenía. Otro tema eran las ferias ciudadanas que nosotros como institución organizábamos en territorio esto en 2015-2016 porque teníamos recursos, con las instituciones articuladas íbamos a los barrios que tenían conflictos y armábamos ferias ciudadanas, ferias de seguridad, con policía, bomberos, etc. y nos daba buenos resultados porque se socializaba todo el trabajo en conjunto, articulado, iban los medios de comunicación quienes difundían, obteniendo buena acogida. Todos esto hasta el “16 A” que fue el terremoto, hasta ahí paramos porque fue un plan ya diferente, porque tuvimos que ir a trabajar bastante tiempo en territorio. Inclusive las carpas que teníamos para ferias donamos a los albergues y eso no nos restituyó el Estado, por ejemplo, ahora ya no tenemos carpas para elaborar las macroferias, eso es una limitante.

Por eso tenemos que ser creativos para ir generando otro tipo de cosas como visitar en las aulas, llevar diapositivas, llevar videos, para no gastar recurso. Ahora se realiza el primer respondiente, que es una capacitación más puntual a la ciudadanía, donde un grupo de compañeros se organizan y conjuntamente con nosotros armamos una planificación para que se capaciten aquí 40 horas, puede ser toda una semana ocho horas, pueden ser fines de semana, que obviamente no son remunerados para nosotros. Entonces trabajamos con la ciudadanía de esa manera, quienes capacitan son personal capacitado, instructores de las instituciones articuladas. Se tocan siete temáticas diferentes. En 40 horas se sale con otra visión y de esa manera se puede hacer un aporte al tema de emergencias como ciudadano. Estos talleres iniciaron como un plan piloto en 2016 y han tenido mucho éxito, estadísticamente hemos crecido un montón y se están realizando a nivel nacional en los centros zonales.

(Alejandro) La estrategia más clara que tiene el ECU y nosotros comunicación es tratar directamente con la gente, nosotros estamos en contacto permanente con la gente, ya sea por redes sociales o en persona, yendo a territorio o trayéndoles acá, nosotros tenemos siempre contacto directo con la gente para poder educarles en materia de gestión de emergencias. Donde la gente va a entender que es una emergencia y va a saber cuándo llamar, va a saber incluso que hacer con el taller del primer respondiente si ocurre una emergencia y puede aportar en algo, cuando no puede aportar también porque hay veces que es mejor no hacer nada y llamar a gente si está más especializada. Entonces la estrategia seria estar en contacto permanente con la gente y educarla porque básicamente eso es lo que hacemos a través de la comunicación.

3. ¿Qué acciones y resultados han obtenidos de la implementación de estrategias de comunicación?

(Alejandro) En un principio cuando el servicio empezó a funcionar la línea de emergencia era mal utilizada, había gente que llamaba a hacer llamadas de burla, a inventar emergencias, hubo un tiempo en el año pasado que después del tema de los terroristas que secuestraron a los periodistas empezaron a hacer llamadas por amenazas de bomba, que todas eran falsas, entonces nosotras a través de una campaña de comunicación integral porque no solo fue redes sociales sino también medios de comunicación, hicimos también la gestión con algunos aliados estratégicos que teníamos, entre ellos equipos de fútbol para que nuestros videos y el mensaje salgan en sus estadios para que llegue a más gente porque nosotros tratamos que el mensaje llegue a la mayor cantidad de gente porque todos los ecuatorianos son usuarios del 911, en cualquier momento puede ser. Obviamente quisiéramos que no llamen nunca, una emergencia nadie la quiere tener pero todos ellos van a usar alguna vez si es que es el caso, entonces tienen que saber cuidarlo porque es un servicio de todos, todos lo pagamos con nuestros impuestos, entonces uno de los logros es que se ha bajado el índice del mal uso de la línea de emergencia en comparación de cuando empezó el ECU, ya son seis años como institución y el índice de llamadas por mal uso ha bajado.

Ahora tenemos otros problemas por resolver, a veces la gente no entiende cómo funciona el ECU y eso también es parte de educación para la gestión de emergencias, no entienden que, tal vez, pueden ver el logos del ECU en las ambulancias pero realmente no es nuestra ambulancia, es de la entidad, como es el Ministerio de Salud, el IESS, la Cruz Roja, solo que están articuladas para hacer un trabajo en conjunto, también hay por ahí algunos comentarios de gente que dice que antes era mejor con

varios números de emergencia y nosotros estamos convencidos que esto no es así, la gestión que se realiza aquí es algo sin precedentes en este país y permite atender de mejor manera, mucho mejor que antes porque con una llamada, nuestros evaluadores que están capacitados para diferenciar si la emergencia necesita una ambulancia, un patrullero, cerrar una calle, si necesitan rescate con los bomberos si es que hay un incendio, aparte también está el tema de video vigilancia que tenemos, entonces eso también es parte de educar. Creo que uno de esos logros es bajar ese índice y también posicionar al ECU 911, la línea de emergencia. A la gente al principio aún no llegaba la noticia o aún no se familiarizaba con el número y marcaban aún al 101 si tenían alguna emergencia o al 102, pero de a poco la gente ya ahora sabe que la línea de emergencia es el 911, entonces posicionar el nombre de la institución es lo que hacemos, es otro logro.

(Darwin) Otro resultado obtenido es la gestión internacional del ECU, se han firmado convenios con varios países, que han venido acá para conocer como funcionamos operativamente, entonces a esos países como Perú, Bolivia, Angola, Chile, Argentina, que han realizado visitas al centro para conocer cómo funciona el servicio y también se han llevado nuestras buenas prácticas. También hemos ganado premios internacionales, un premio que se llama “ALAS”, una certificación internacional que se llama “EENA”.

Mientras que una acción que se está organizando todavía conjuntamente con la OEA para que el 911 se implemente como número único de emergencias, pero en el continente, para que se tome el modelo que hemos alcanzado acá y se lo tome como referencia en la región.

La gestión internacional es importante pero lo importante es proyectar la gestión que se realiza aquí al mundo.

4. ¿Cómo se cumple con las políticas públicas de vinculación con la comunidad?

(*Marcelo*) Estas políticas vienen normadas, hay un proceso para que nosotros cumplamos estas políticas, primero debemos cumplir con algunos indicadores. Debemos cumplir con 172 vinculaciones a nivel nacional de manera mensual, dentro de ellas están ferias, asambleas ciudadanas, taller del primer respondiente, visitas en territorio, visitas a cada institución. Como ECU- Quito tenemos que hacer aquí 30 vinculaciones, más de una diaria, tendríamos que salir a territorio o traer un grupo de estudiantes que se capaciten, que conozcan el modelo de gestión, entonces primero tenemos que organizarnos para cumplir con el número de vinculaciones a nivel nacional que es un indicador porque está siendo calificado, evaluado, porque nosotros hacemos un informe mensual de todo lo que se ha generado, con fechas, con capturas de Twitter de las visitas que se han generado, con imágenes, con fotos de las visitas, para este proceso de visitas, primero se hace la gestión de contactar a las instituciones educativas que son las que más nos preocupan porque hay un alto índice de llamadas mal intencionadas que vienen de niños y adolescentes, de jóvenes, por eso allá donde estamos atacando. Este proceso es muy fácil, lo pueden hacer mediante redes sociales, se contacta o envían un documento acá al coordinador, el mismo nos remite a nosotros, le llamamos a la persona, si quiere bus le enviamos y traemos al grupo o caso contrario nosotros salimos a territorio con la logística necesaria, hay veces que nos solicitan capacitaciones ya puntuales, para ello debemos ir con personal capacitado del ente rector. Entonces así cumplimos con todo lo que son las políticas.

5. ¿Qué actividades se realizan para mantener activos los procesos de vinculación con la ciudadanía?

(Marcelo) Para las actividades que se realizan aquí de vinculación ciudadana tenemos visitas guiadas, que vienen acá, visitas a territorio, cuando nosotros vamos al lugar, ferias ciudadanas, ferias de seguridad, talleres y capacitaciones a la ciudadanía en general y también la rotulación y señalética que es cuando vamos a rotular ciertos lugares donde hay todavía desconocimiento del 911 o no es que haya desconocimiento, pero todavía mantienen los rótulos anteriores de ciertos números que ni siquiera existen. Igual en diciembre le damos fuerza al tema de pirotecnia responsable por el uso de los juegos pirotécnicos que hay también un alto grado de emergencias y de accidentes por ese tema, todo ese tipo de cosas y lo que se siga presentando en territorio. También en vacaciones, un alto índice de colonias vacacionales viene acá, ahí se le da fuerza a los incendios forestales, porque es el alto índice de incendios, entonces ahí les llevamos donde los bomberos que ellos les expliquen que si salen al parque, al campo, no prendan fuego o que dejen apagando, todo eso se genera. Obviamente eso está escrito en un papel, pero nosotros también dependemos mucho de la coyuntura, de las circunstancias, de las emergencias.

6. ¿Qué tan importante es la comunicación para el trabajo del ECU 911 y su relación con la ciudadanía?

(Alejandro) Es fundamental en principio porque el ECU 911 era una institución nueva a diferencia de otras instituciones públicas, el ECU una de las más jóvenes que se ha mantenido y se va a mantener, porque todos han visto la necesidad de este servicio que antes no existía, entonces teníamos que dar a conocer a la ciudadanía que es lo que si

iba a hacer aquí, en que se invirtieron sus impuestos, porque es necesario esto, porque es importante y obviamente servir a la ciudadanía. Es fundamental en si la comunicación porque este es un servicio ciudadano, es algo que puedes ocupar en cualquier día del año, en cualquier ocasión, es un servicio que no para, es como una institución distinta al resto de instituciones públicas porque cumple con un objetivo que para la ciudadanía puede ser muy importante, que es salvar una vida. En manos de esta institución ésta muchas veces la vida de muchas personas, entonces la ciudadanía tiene que conocer eso y también ayudarnos a cuidar. Por otro lado hemos tratado que la ciudadanía se informe sobre la institución y también hemos segmentado educación que tenemos que dar a la ciudadanía, porque también hemos realizado talleres que con medios de comunicación, es el caso de un taller que se llama reporteros ECU 911 que es similar al taller primer respondiente pero con otro enfoque, dirigido a los reporteros, periodistas, en la forma que manejan las noticias que nosotros gestionamos aquí, porque todo lo que sale en los medios de comunicación con respecto al ECU 911 se gestiona desde este departamento, desde cada dirección de comunicación de los 16 centros, entonces, nosotros en la medida de lo posible, cuando se trata del ECU, tratamos de evitar el tratamiento morboso de la noticia, porque aquí hay emergencias de todo tipo y nosotros difundimos enfocado de forma positiva, es decir, en la coordinación con quien se gestionó o que instituciones atendieron, no en los muertos, no en los heridos como hacen algunos. Entonces es importante también trabajar con los medios de comunicación para evitar esto porque no está bien que en una sociedad en la que puede regir la violencia no está bien que los medios de comunicación sean un impulso para eso. El mensaje de aquí es poder informar de las emergencias de forma positiva.

(*Darwin*) La comunicación en el Ecu 911 es vital, es un aspecto que no se puede descuidar como en otra institución, yo creo que lo que no informas, lo que no comunicas, simplemente no existe, entonces nuestra labor fundamental acá es, no solo informar a la ciudadanía lo que nosotros queremos informarle, sino, enseñarle a la ciudadanía o darle a la ciudadanía herramientas que permitan conocer la gestión que se hace acá dentro. Nosotros como departamento realizamos varias actividades que se encuentran colgadas en nuestras redes sociales o en los boletines de prensa, en los diferentes insumos con los que nosotros damos a conocer a la ciudadanía lo que hacemos, pero creo que también el manejo de la comunicación aquí adentro del ECU, exige mucha responsabilidad, primero responsabilidad por parte de los que la generamos y también mucha responsabilidad por parte de los medios, que son quienes manejan la información que les damos. Entonces nosotros somos muy cautelosos si cabe el término en los insumos que proporcionamos a los medios, pero también monitoreamos mucho lo que ellos hacen con esta información, no con el objetivo de juzgar a los medios porque los medios y los comunicadores institucionales van de la mano. Tanto ellos como nosotros nos necesitamos mutuamente, entonces, el fundamento de nuestra comunicación es compartir información y que esta información sea tratada de forma adecuada, evidenciando nuestra gestión, la forma como se salvan vidas, lo que se coordina para que se atiendan emergencias y lo que se coordina para que una persona vuelva a tener una oportunidad más de vivir.

7. ¿Cómo se concibe a la planificación estratégica en el trabajo que realiza el Departamento de Comunicación?

(*Alejandro*) Nosotros partimos de la necesidades que tiene la institución de comunicar algo y también de los inconvenientes que se pueden resolver desde el área de

comunicación porque también estamos conscientes que no todo se puede resolver desde el área de comunicación porque también hay cosas que son operativas, cosas que son otros procesos, no son procesos comunicacionales, pero nosotros identificamos los problemas comunicacionales, los problemas en los que nosotros podemos intervenir y realizamos una planificación de lo que se va hacer, qué tenemos pensado hacer, salir en medios de comunicación con nuestras autoridades, dar un mensaje, realizar una feria, tal vez una capacitación, tal vez una dinámica o una campaña en redes sociales, entonces partimos siempre del problema o la necesidad que tenga la institución, el objetivo que la institución tiene es claro para nosotros, que la ciudadanía tenga presente al 911 como la línea de emergencias, lo use de forma correcta y nos ayude a difundir este mensaje de usarlo de forma correcta. Partiendo de eso, cuáles son los peros que tiene ese objetivo, nosotros partimos de esos peros, de esos inconvenientes que pueda tener la institución para planificar nuestras actividades comunicacionales. Aquí también tenemos que cumplir con un indicador, cada subárea del departamento de comunicación debe cumplir con un indicador. Todo ese trabajo tiene que ir coordinado con esos objetivos

(Darwin) Cuando se hace comunicación de emergencias se puede tener una planificación estratégica con base en objetivos, metas, las cosas que quieres alcanzar, pero cuando trabajas con emergencias debes estar muy dispuesto a sobre el camino realizar cambio y modificaciones, porque se puede tener una planificación anual que esté distribuida por mes pero en un momento determinado se va a presentar una emergencia de tal magnitud como el terremoto del “16A” y que cambia toda la planificación, entonces no es que se dejan todas las cosas al azar, simplemente que hay aspectos que no se pueden controlar como un terremoto, un tsunami, un temblor o el

desborde de un río. Lo interesante de la comunicación de emergencias es que uno se va adaptando a las condiciones que se van presentando, entonces es muy importante resaltar eso, la capacidad de adaptación para poder responder en tiempos rápidos, es así, pasa el hecho y se tiene que informar, se tiene que saber qué informar, cómo informar, cuándo informar y a quién informar, entonces lo interesante de eso también es hacer filtros para saber canalizar la información para que los medios, que en este caso son quienes proyectan nuestra información a la ciudadanía, pues también manejen la información de forma adecuada.

8. En términos de acciones ¿Cuáles son los resultados que ha obtenido la aplicación ECU 911?

Estamos en el proceso que la ciudadanía conozca las bondades de esta aplicación porque es pensada de forma integral para personas con discapacidad, que no pueden comunicarse a la línea de emergencias y estamos en este proceso de socializarlo porque en un principio la aplicación tuvo una primer interfaz, la ciudadanía la usaba como a veces no, entonces nosotros la actualizamos, le cambiamos el interfaz, pensamos en nuevas funciones que tenga y a partir de eso vamos a generar difusión masiva de este servicio porque esta aplicación equivale a llamar al 911 y al igual que la línea de emergencias tiene que ser usada de forma responsable. Entonces, nuestro objetivo primero es que la gente conozca y como otro objetivo sería que la utilicen de forma correcta. Estamos en ese proceso porque como todos saben ahora con los smartphone todo lo que se maneja es aplicaciones, entonces si es el caso que la ciudadanía no puede comunicarse pueden utilizar también la aplicación

La principal bondad de la aplicación es el geoposicionamiento que va a permitir mediante la ubicación que tiene el teléfono saber el lugar donde está sucediendo un

incidente y aparte de eso también al rato que alguien descargar la aplicación, pide datos relativos a la salud, condición física, tipo de sangre, si se tiene alergias, aspectos relacionados con la salud que van a permitir que la atención de la emergencia cuando se presente sea más oportuna, más eficiente y más rápida.

- **Evaluadores de operaciones zonales:**

1. **¿Qué procesos realizan para fortalecer su actuación en casos de emergencia?**

(Natalia) Lo que se va modificando son los tiempos, cada vez ser más rápidos en lo que es atención de emergencias, aumentar el número de cámaras. En llamadas es más lo tiempos, ser más ágiles, más rápidos, al coger la información, al obtener los datos de la persona y saber tratar según el tipo de crisis, saber cómo enfocar eso y pasar rápido la emergencia.

(Darío) En la parte de video vigilancia se han aumentado las cámaras por zonas conflictivas, también nos trazamos metas, tratamos de buscar cada vez más incidentes, igual por barrios, porque hay barrios que son más conflictivos que otros, entonces video vigilancia se traza por metas, cada vez hacer más fichas, buscar más incidentes. Las cámaras se encuentran puestas de acuerdo a zonas conflictivas y también para hacer una secuencia de seguimientos, por ejemplo, si hay un incidente y una persecución, entonces tenemos que tener una cámara, tras cámara para poder hacer una secuencia de persecución.

2. ¿En qué consiste el trabajo de video vigilancia?

(Darío) Video vigilancia básicamente consiste en primer lugar prevenir una situación que puede o no darse, segundo nosotros apoyamos por las cámaras un incidente que ya se ha dado en el campo, apoyamos con las cámaras, miramos que las unidades que lleguen, miramos cosas adversas que pueden o no pasar.

3. ¿Cuál es el proceso que realizan al recibir una llamada?

(Natalia) En este caso lo primero que tenemos que hacer es averiguar qué es lo que pasa, verificamos que tipo de emergencia tiene la persona para nosotros poder enfocar a la institución que le corresponde, lo segundo que verificamos es la ubicación de la persona, en que calles está, una referencia para que sea más fácil para la unidad llegar al lugar y por ende el nombre ya que debe haber un demandante, las llamadas son confidenciales pero siempre se pide el nombre para que exista un demandante, entonces eso es lo que nosotros hacemos según lo que la persona nos diga mandamos la emergencia a la institución correspondiente.

4. ¿Cuál es tiempo estimado de respuesta por parte del servicio del ECU 911?

(Natalia) Nosotros tenemos un tiempo estimado de dos cuarenta para tomar la emergencia, lo que es el tiempo total depende de la institución, por ejemplo, policía nacional tiene un tiempo de nueve minutos treinta y va variando según la institución que se convoca, pero no son más de 15 minutos, no puede, y cada trimestre vamos bajando los tiempos.

5. ¿Cuántos puntos de video vigilancia existen en la ciudad de Quito?

(Darío) Están más de 650 cámaras ahorita, solamente en el Distrito de Quito.

6. ¿En qué consiste la sectorización de llamadas de “Mal uso del servicio” y cuál es la sanción?

(*Natalia*) La mayoría vienen de los colegios que tienen los teléfonos de monederos, como es una llamada que sale gratuita, los niños tienden a jugar con eso, de ahí es donde vienen más las llamadas de mal uso, en horas del recreo, esas son las horas más críticas y comienzan a llamar.

Inmediatamente que se reconoce que es una llamada de mal uso nosotros las categorizamos, tenemos la baja, la media y el alta. La baja siendo por ejemplo una persona que marco por error, se equivocó, aplastó el botón o quiso llamar a otro lado y termino marcando acá, la media es cuando se escuchan burlas, risas, hacen bromas y el alta ya es cuando son ofensivos, usan lenguaje vulgar y ya es un ataque directamente contra el evaluador, eso es considerado alta. Entonces según esa categorización se manda esa información al ARCOTEL y ellos son los encargados de la sanción, entonces sancionan un mes primeramente con la suspensión de la línea, ya están viendo para hacer una sanción económica también, la segunda que cometan el error se les sanciona con dos meses la suspensión del equipo y la tercera sanción ya es la definitiva. Entonces si en un mes se llama tres veces al ECU 911 por una de estas que sea cualquiera, alta, media o baja, el equipo será sancionado

7. ¿Cuáles son las iniciativas que se ha tomado para disminuir el mal uso del Servicio de Atención de Emergencia?

(*Natalia*) En ese caso ya es comunicación quien interviene con los spots de YouTube, Twitter o Facebook.

8. ¿Cuáles son los procesos de capacitación?

(*Natalia*) Cuando se entra al ECU, uno entra como evaluadora, te capacitan en video y te capacitan en llamadas, primero te capacitan en todo lo que son los procedimientos

de la institución, de ahí, una vez que se es parte de la institución ya hay un proceso cada trimestre, nos hacen unas capacitaciones, por ejemplo, nos capacitan en tipeo, en lo que eran perfiles delincuenciales, cada trimestre es una capacitación, son cuatro entrenamientos continuos la final del año que se da al personal. Pero cuando se ingresa recién, es en el manejo del sistema, el manejo de procedimientos, porque tienes que saberte eso como la palma de tu mano, súper bien, porque como se manejan con protocolos y cosas muy delicadas, en un proceso fiscal se tiene que tener claro lo que se está haciendo, incluso para que uno se pueda defender. Porque va a la fiscalía todo lo que hacemos, entonces somos un vínculo entre esas áreas y si hacemos mal nuestro trabajo puede ser considerado como omisión de información o que estamos haciendo algo mal.

(Darío) Como siempre estamos en capacitaciones, siempre estamos evaluados, todos los años estamos evaluados y al final del año también tenemos cada quien su nota, entonces tenemos que siempre estar por encima del 80 %.